



Dự án GTZ TA Số: 2007.2023.5-001.00
Tài Liệu Dự Án Số: BLS - Vn 001
Phát hành lần: 01

BÁO CÁO
KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
KẾT HỢP VỚI NGHIÊN CỨU VỀ
KIẾN THỨC – THÁI ĐỘ - HÀNH VI &
SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG
THÀNH PHỐ VINH – TỈNH NGHỆ AN

Hà Nội, Tháng 4 Năm 2009

Bộ Xây Dựng – Hà Nội

Hợp tác với

Cơ quan Hợp tác Kỹ thuật Đức (GTZ)

Hỗ trợ Kỹ thuật của GTZ do Tư vấn GFA thực hiện

Người liên hệ của
GFA Consulting Group GmbH

Gudrun Krause

Fax +49 (40) 6 03 06169

Email: gudrun.krause@gfa-group.de

Địa chỉ

GFA Consulting Group GmbH

Eulenkrogstraße 82

D-22359 Hamburg

Đức

Cơ quan lập báo cáo

**Trung tâm vì Môi trường, Con người và Cộng đồng
(CEPAC)**

MỤC LỤC

1	GIỚI THIỆU CHUNG	1
2	MỤC TIÊU DỰ ÁN KHẢO SÁT CƠ BẢN	2
3	PHẠM VI VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT	3
3.1	Phạm vi Khảo sát.....	3
3.2	Các phương pháp dành cho khảo sát.....	3
3.2.1	Phương pháp định tính	3
3.2.2	Phương pháp định lượng.....	4
3.3	Xác định cỡ mẫu khảo sát và phân bổ theo phường.....	4
3.4	Một số nét chính về các phường nằm trong nghiên cứu cơ bản	5
4	CHUẨN BỊ KHẢO SÁT VÀ QUÁ TRÌNH KHẢO SÁT TẠI HIỆN TRƯỜNG	7
4.1	CEPAC – Đơn vị được chọn tiến hành nghiên cứu khảo sát	7
4.2	Một số yêu cầu cơ bản ban đầu của CEPAC	8
4.3	Lớp tập huấn về nghiên cứu cơ bản và kỹ năng cho khảo sát.....	8
4.4	Quá trình khảo sát diễn ra tại hiện trường.....	9
5	KẾT QUẢ KHẢO SÁT CƠ BẢN	10
5.1	Đặc điểm chung về người được phỏng vấn (NDPV)	10
5.2	Một số nhận xét về mức sống của hộ tham gia phỏng vấn	14
5.3	Đánh giá về hệ thống vệ sinh của hộ gia đình.....	17
5.3.1	Mức độ phủ nhà vệ sinh.....	17
5.3.2	Thực tế về vệ sinh tự hoại	17
5.3.2.1	Kết cấu và vị trí xây nhà vệ sinh tự hoại	17
5.3.2.2	Loại nước nào cho chảy vào bể phốt và sau đó đi đâu	18
5.3.2.3	Thực tế trong quá trình vận hành bể phốt.....	19
5.3.2.4	Hành vi và nhận thức của người dân khi không có nhà vệ sinh	21
5.4	Đánh giá về kết nối và thoát nước thải của hộ gia đình.....	21
5.4.1	Hiện trạng kết nối và thoát nước thải của hộ gia đình	22
5.4.1.1	Tiêu thoát của hộ đi đâu.....	22
5.4.1.2	Kết cấu cống hộ dân và có hay bị tắc không.....	23
5.4.2	Hiện trạng tiêu thoát nước thải trong khu vực	24
5.4.2.1	Đánh giá của người dân về tình trạng tiêu thoát nước thải trong khu vực ..	24
5.4.2.2	Vị trí hệ thống tiêu thu gom và tình trạng chiếm dụng khoảng không	25
5.4.2.3	Kết cấu và tắc của hệ thống thu gom tiêu thoát chung	25
5.4.3	Một số phát hiện trong PVS và TLN về vệ sinh và tiêu thoát nước thải.....	26
5.4.4	Nhận thức của người dân về việc xử lý nước thải và phí nước thải.....	28
5.5	Đánh giá về rác thải có liên quan với hệ thống nước thải	32
5.6	Đánh giá chung về hoạt động thông tin, giáo dục và truyền thông	33
5.6.1	Theo dõi tivi và radio	33
5.6.2	Nhận thông tin về nước thải và tiêu thoát nước thải.....	34
5.6.3	Nhận thông tin về dịch vụ chiếu sáng	36

5.6.4	Phương pháp truyền thông	36
5.6.4.1	Người đưa tin thuyết phục nhất	36
5.6.4.2	Hợp cộng đồng do công ty tổ chức	37
5.6.4.3	Hệ thống loa của phường và thời gian phát thanh.....	37
5.6.4.4	Cách thức để công ty giao tiếp với hộ gia đình.....	39
5.6.5	Một số tổng kết chung về cách truyền thông ở các phường trong phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm.....	41
5.7	Đánh giá chung về sự hài lòng cung cấp dịch vụ khách hàng.....	42
5.7.1	Dịch vụ tiêu thoát nước.....	42
5.7.2	Dịch vụ chiếu sáng đường phố	45
6	KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	46

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1 DANH SÁCH CÁC THÀNH VIÊN THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH TẬP HUẤN VÀ THỰC HIỆN PHÒNG VẤN TẠI HIỆN TRƯỜNG	51
PHỤ LỤC 2 CHƯƠNG TRÌNH TẬP HUẤN Ở VINH	52
PHỤ LỤC 3 CHƯƠNG TRÌNH KHẢO SÁT Ở VINH: KẾ HOẠCH VÀ THỰC TẾ	55
PHỤ LỤC 4 CÔNG CỤ KHẢO SÁT	56

CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

BLS	Nghiên cứu khảo sát cơ bản
CCU	Bộ phận chăm sóc khách hàng
CEPAC	Trung tâm vì môi trường, con người và cộng đồng (Center for Environment, People And Community)
CSS	Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng
DC	Phòng quản lý xây dựng thành phố
DONRE	Bộ tài nguyên và môi trường
DOH	Phòng y tế thành phố
FA	Hỗ trợ tài chính
FGD	Thảo luận nhóm có mục tiêu
GFA	GFA
GTZ	Cơ quan hợp tác kỹ thuật
KAP	Kiến thức - Thái độ - Hành vi
KfW	Kreditanstalt fuer Wiederaufbau
PVV	Phòng vấn viên
PVS	Phòng vấn sâu
NDPV	Người được phỏng vấn
TA	Hỗ trợ kỹ thuật
TLN	Thảo luận nhóm
WB	Ngân hàng Thế giới
WTP	Giá trị sẵn sàng chi trả

DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 3-1 Xác định cỡ mẫu	5
Bảng 3-2 Phân bổ cỡ mẫu theo phường.....	5
Bảng 3-3 Một số thông tin chính về các phường khảo sát năm 2006	6
Bảng 4-1 Khoảng thời gian trung bình cho một lần phỏng vấn được tiến hành.....	10
Bảng 4-2 Thời gian và khối lượng bảng hỏi hoàn hành ở các phường từ 13-18.10.2008	10
Bảng 5-1 Số người thường trú trong hộ	11
Bảng 5-2 Giới tính của người được phỏng vấn.....	12
Bảng 5-3 Tuổi trung bình của NDPV	12
Bảng 5-4 Phân bổ nhóm tuổi của NDPV theo giới tính	12
Bảng 5-5 Trình độ văn hoá của người được phỏng vấn	13
Bảng 5-6 Trình độ văn hoá của NDPV phân theo giới tính (Đơn vị: %).....	13
Bảng 5-7 Cơ cấu nghề nghiệp của NDPV (Đơn vị: %)... ..	14
Bảng 5-8 Thu nhập trung bình tháng của cả hộ gia đình trong 12 tháng qua (Đơn vị: %)	15
Bảng 5-9 Số tầng của ngôi nhà hộ dân khảo sát (Unit: %)... ..	15
Bảng 5-10 Chi tiêu ăn uống trung bình ngày của gia đình (ngày bình thường)	16
Bảng 5-11 Đánh giá của NDPV về mức sống của hộ gia đình mình (Đơn vị: %)	16
Bảng 5-12 Mức sống của các hộ dân theo đánh giá của PVV (Đơn vị: %).....	16
Bảng 5-13 Tỷ lệ hộ gia đình có/không có nhà vệ sinh (Đơn vị: %)... ..	17
Bảng 5-14 Tỷ lệ loại nhà vệ sinh của các hộ gia đình (Đơn vị: %).....	17
Bảng 5-15 Vị trí của bể phốt (Đơn vị: %)... ..	17
Bảng 5-16 Số khối của bể phốt (Đơn vị: %)	17
Bảng 5-17 Loại nước thải chảy vào bể phốt (Đơn vị: %)	18
Bảng 5-18 Nơi xả của nhà vệ sinh tự hoại	19
Bảng 5-19 Tỷ lệ phát hiện mùi hôi của bể phốt trong nhà	19
Bảng 5-20 Hộ cho thông hút bể phốt.....	20
Bảng 5-21 Tần suất cho thông hút bể phốt	20
Bảng 5-22 Tần suất dùng hoá chất cho bể phốt.....	21
Bảng 5-23 Nếu đi vệ sinh ra sông/đồng thì ảnh hưởng gì.....	21
Bảng 5-24 Nơi thải của nước thải của hộ gia đình (loại trừ nước từ nhà vệ sinh tự hoại)....	23
Bảng 5-25 Kết cấu của hệ thống tiêu thoát của hộ và xung quanh	23
Bảng 5-26 Đường cống của hộ có tắc trong 6 tháng qua	23
Bảng 5-27 Đường ống nước thải có thường xuyên bị tắc trong vòng 6 tháng qua.....	24
Bảng 5-28 Tình trạng tiêu thoát nước hiện nay ở khu vực.....	24
Bảng 5-29 Vị trí công chung so với ngôi nhà của hộ	25
Bảng 5-30 Sự quan tâm của người dân khi hệ thống nước thải trong khu vực bị lấn chiếm	25
Bảng 5-31 Kết cấu của hệ thống tiêu thoát trong khu vực	26

Bảng 5-32 Sự quan tâm của người dân khi hệ thống nước thải trong khu vực bị hỏng	26
Bảng 5-33 Những vấn đề phát sinh của tình trạng tiêu thoát nước	28
Bảng 5-34 Nhận thức về có cần thiết phải xử lý nước thải	29
Bảng 5-35 Nhận thức về tại sao lại cần thiết phải xử lý nước thải	29
Bảng 5-36 Ý kiến về các khu vực công cộng và hộ gia đình có phải trả tiền cho việc xử lý nước thải không	29
Bảng 5-37 Kết quả đấu giá nước thải theo các kịch bản (Đơn vị 000' đ/m ³)	31
Bảng 5-38 Kết quả đấu giá nước thải theo phường (Đơn vị 000' đ/m ³)	31
Bảng 5-39 Có đồng ý ký kết hợp đồng tiêu thoát nước thải	31
Bảng 5-40 Hiện tượng vứt rác xuống hệ thống tiêu thoát nước	32
Bảng 5-41 Hiện tượng vứt rác xuống hệ thống tiêu thoát nước	33
Bảng 5-42 Theo dõi/xem chương trình Tivi của trung ương và địa phương	33
Bảng 5-43 Theo dõi/nghe Radio	34
Bảng 5-44 Ai nghe radiô	34
Bảng 5-45 Nhận được thông tin về nước thải trong 6 tháng qua	35
Bảng 5-46 Tần suất nhận được thông tin về nước thải	35
Bảng 5-47 Nhận được tin từ ai	35
Bảng 5-48 Nhận được thông tin về dịch vụ chiếu sáng trong 6 tháng qua	36
Bảng 5-49 Tần suất nhận được thông tin về dịch vụ chiếu sáng	36
Bảng 5-50 Người có thể thuyết phục nhất (uy tín nhất) để thông tin về nước thải	37
Bảng 5-51 Tần suất tổ chức các buổi họp cộng đồng về các dịch vụ của công ty	37
Bảng 5-52 Thời gian phù hợp nhất để phát tin tức vào buổi sáng và chiều	38
Bảng 5-53 Những cách nào có hiệu quả để công ty có thể trao đổi thông tin với gia đình ...	39
Bảng 5-54 Sự hài lòng về dịch vụ tiêu thoát nước	43
Bảng 5-55 Các vấn đề tồn tại trong dịch vụ tiêu thoát nước thải	43
Bảng 5-56 Các vấn đề tồn tại trong dịch vụ tiêu thoát nước thải – Khiếu nại / Chưa khiếu nại	43
Bảng 5-57 Đánh giá thái độ phục vụ của nhân viên công ty	44
Bảng 5-58 Hiệu quả giải quyết công việc	44
Bảng 5-59 Thời gian giải quyết công việc	44
Bảng 5-60 Sự hài lòng về dịch vụ chiếu sáng đô thị	45
Bảng 5-61 Các vấn đề tồn tại trong dịch vụ chiếu sáng đô thị	45
Bảng 5-62 Các vấn đề tồn tại trong dịch vụ chiếu sáng đô thị: Khiếu nại hay chưa khiếu nại	46

DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ/BIỂU ĐỒ/SƠ ĐỒ

Hình 1-1 Cơ cấu Hợp tác Phát triển Đức trong lĩnh vực Quản lý Nước thải	1
Hình 3-1 Công cụ nghiên cứu cho khảo sát	3
Hình 3-2 Thảo luận nhóm lý thuyết và thực tế.....	4
Hình 3-3 Thành phố Vinh và các phường thuộc phạm vi nghiên cứu	7
Hình 4-1 Sơ đồ tổ chức phỏng vấn	8
Hình 4-2 Một số hình ảnh của đợt tập huấn	9
Hình 5-1 Phân phối số người của hộ.....	11
Hình 5-2 Cơ cấu nghề nghiệp của NDPV.....	14
Hình 5-3 Phần trăm NDPV biết về chi tiêu ăn uống ngày của hộ.....	16
Hình 5-4 Một số hình ảnh của đợt khảo sát tại phường Cửa Nam	19
Hình 5-5 Sơ đồ phân loại hình thức kết nối với hệ thống thu và tiêu thoát nước thải đô thị	22
Hình 5-6 Hệ thống tiêu thoát của hộ gia đình hầu hết là rãnh kín và “vừa kín và hở”	24
Hình 5-7 Xí nghiệp sản xuất bia và nước thải chưa qua xử lý/xử lý kém chày vào hệ thống	30
Hình 5-8 Kết quả đấu giá nước thải theo phường.....	32

1 GIỚI THIỆU CHUNG

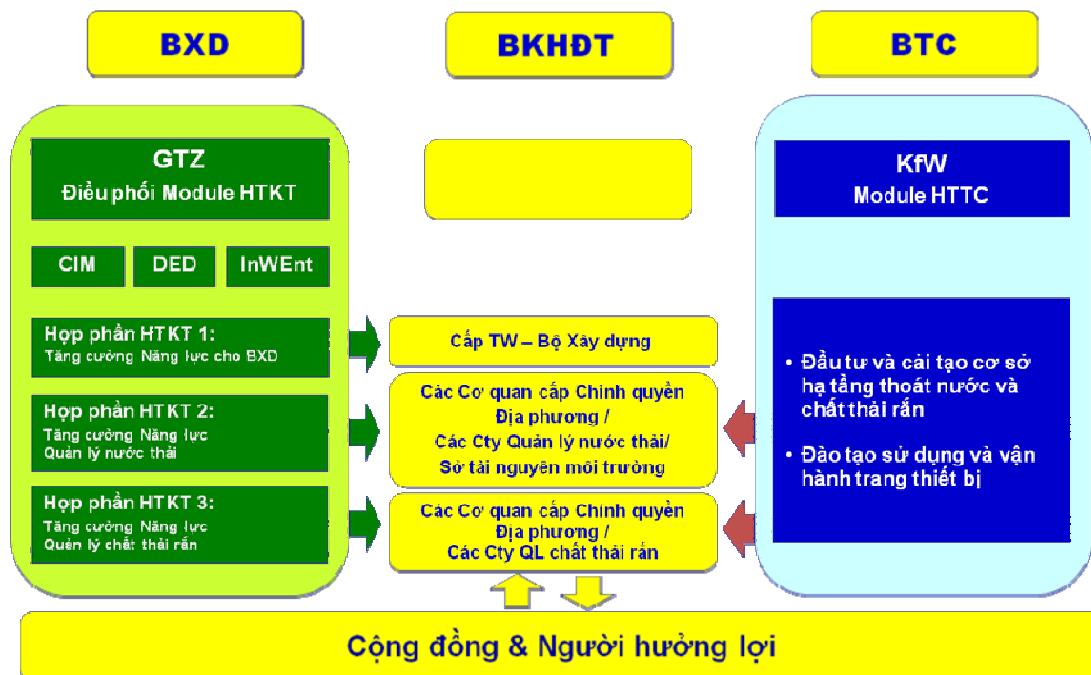
“Quản lý nước thải và chất thải rắn tại các tỉnh lỵ” là chương trình được Chính phủ Cộng hoà Liên bang Đức tài trợ và được thực hiện bởi nhiều cơ quan khác nhau của Chính phủ Việt Nam và các cơ quan Hợp tác Phát triển Đức. Chương trình này gồm hai module (Xem Hình 1-1):

- Module Hợp tác Tài chính (FC) do Ngân hàng Tái thiết Đức KfW và Chính phủ Việt Nam đồng tài trợ
- Module Hợp tác Kỹ thuật (TC) do Tổ chức Hợp tác Kỹ thuật Đức (GTZ), Cơ quan Hỗ trợ Phát triển Đức (DED) và tổ chức InWEnt cùng thực hiện với Bộ Xây Dựng (Bộ XD) là cơ quan chủ quản trong module Hợp tác kỹ thuật.

Module Hợp tác Tài chính tập trung vào xây dựng hệ thống thu gom và xử lý nước thải và chất thải và chất thải rắn tại sáu tỉnh lỵ ở Việt Nam. Module Hợp tác Kỹ thuật gồm ba hợp phần, hợp phần “Tăng cường năng lực cho Bộ Xây Dựng” (Hợp phần HTKT 1), hợp phần “Tăng cường Năng lực Quản lý nước thải” (Hợp phần HTKT 2), còn được gọi là dự án Quản lý nước thải “WWM” – và hợp phần “Tăng cường năng lực Quản lý chất thải rắn” (Hợp phần HTKT 3) – còn được gọi là Dự án Quản lý Chất thải rắn “SWM”.

Hình 1-1 Cơ cấu Hợp tác Phát triển Đức trong lĩnh vực Quản lý Nước thải và Chất rắn tại Việt Nam

Cấu trúc và vai trò của các đối tác CHLB Đức



Mục tiêu tổng thể của chương trình hợp tác như sau:

“Điều kiện xử lý nước thải và quản lý chất rắn bền vững được cải thiện”

Khảo sát này được thực hiện trong phạm vi Hợp phần Hợp tác kỹ thuật 2 (WWM), do Tập đoàn Tư vấn GFA thay mặt cơ quan Hợp tác Kỹ thuật Đức (GTZ) bắt đầu thực hiện vào tháng 2 năm 2005. Tháng 8 năm 2008, Dự án Quản lý nước thải bắt đầu bước sang giai đoạn hai, dự kiến sẽ kết thúc vào tháng 7 năm 2011.

Cho tới nay, Dự án Quản lý nước thải cung cấp hỗ trợ kỹ thuật cho chính quyền địa phương, các công ty cung cấp dịch vụ thoát nước và Sở Tài nguyên Môi trường tại sáu trung tâm đô thị ở Việt Nam, gồm các thành phố Bắc Ninh, Hải Dương, Vinh, Cần Thơ, Sóc Trăng và Trà Vinh.

Tuỳ thuộc vào kết quả nghiên cứu đầu tư đang được thực hiện và khả năng nguồn vốn, dự kiến Dự án quản lý nước thải sẽ mở rộng thêm 3 thành phố nữa trong giai đoạn hai. Dự án Quản lý nước thải tập trung và tạo điều kiện thuận lợi nhằm cải tiến dịch vụ thoát nước và nâng cao nhận thức của cộng đồng và các bên hưởng lợi về các vấn đề liên quan đến nước thải.

Mục tiêu tổng thể của Hợp phần Hợp tác Kỹ thuật 2 như sau:

“Công tác quản lý nước thải tại các đô thị thuộc các tỉnh tham gia dự án được cải thiện”

Để đạt được mục tiêu trên, Dự án Quản lý nước thải áp dụng phương pháp tổng thể và tập trung vào các hoạt động tăng cường năng lực trong các lĩnh vực sau:

Cấp chính quyền địa phương: tạo lập các cơ cấu thích hợp cho việc quản lý nước thải

Cấp độ công ty:

- Phát triển thể chế & tổ chức
- Quản lý tài chính & tính giá nước thải
- Quản lý tài sản, vận hành & bảo dưỡng (O&M) và lập hồ sơ tài sản
- Quản lý quan hệ khách hàng và sự tham gia của cộng đồng,
- Quản lý nguồn nhân lực

Sở Tài nguyên – Môi trường: giám sát chất lượng nước ngầm và nước mặt.

Khảo sát cộng đồng cơ bản này nhằm hỗ trợ các Công ty tham gia dự án tăng cường mối quan hệ khách hàng và sự tham gia của cộng đồng. Hợp phần Hợp tác Kỹ thuật đã giao cho hai công ty tư vấn Việt Nam thực hiện khảo sát cộng đồng cơ bản tại sáu thành phố/thị xã tham gia dự án. Hai công ty Tư vấn Dự án Quản lý nước thải để tiến hành các bước chuẩn bị cần thiết. Ngoài những những hoạt động khác, công tác chuẩn bị bao gồm chuẩn bị các công cụ thu thập số liệu, đào tạo những người phỏng vấn và lựa chọn đối tượng phỏng vấn. SDRC, một công ty tư vấn chuyên về khảo sát hộ gia đình, đã tiến hành khảo sát cộng đồng tại ba tỉnh phía Nam. CEPAC, công ty tư vấn khảo sát Việt Nam, được giao thực hiện khảo sát cộng đồng tại ba tỉnh phía Bắc thuộc khu vực dự án (Hải Dương, Bắc Ninh và Vinh).

2 MỤC TIÊU DỰ ÁN KHẢO SÁT CƠ BẢN

Mục tiêu chung của dự án là cải thiện điều kiện môi trường thông qua việc nâng cấp hệ thống thoát nước, thực hiện công tác quản lý nước thải toàn diện và hiệu quả, cải tiến dịch vụ khách hàng và từng bước thay đổi nhận thức và hành vi của cộng đồng.

Mục tiêu của khảo sát cơ bản chi tiết là:

- 1) Xác định *thực tế/hành vi của người dân* trong vùng dự án về quản lý nước sạch, nước thải, nước mưa và vệ sinh môi trường tại các hộ gia đình và cộng đồng.
- 2) Xác định kiến thức của người dân trong vùng dự án về quản lý nước sạch, nước thải, nước mưa và vệ sinh môi trường tại các hộ gia đình và cộng đồng.
- 3) Xác định thái độ của người dân trong vùng dự án về quản lý nước sạch, nước thải, nước mưa và vệ sinh môi trường tại các hộ gia đình và cộng đồng.
- 4) Xác định ảnh hưởng chính đối với thái độ người dân về nước sạch, nước thải, nước mưa và vệ sinh môi trường.
- 5) Xác định cản trở chính đối với việc nâng cao nhận thức của người dân về nước sạch, nước thải, nước mưa và vệ sinh môi trường.
- 6) Cung cấp thông tin về kết quả điều tra cho các công ty cấp thoát nước và các bên có liên quan nhằm nâng cao hiệu quả của chương trình CRM và CPM (Quản lý quan hệ khách hàng), gồm các chương truyền thông, chương trình nâng cao nhận thức cộng đồng và phát triển các tài liệu thông tin – giáo dục – truyền thông và lựa chọn các ví dụ điển hình.
- 7) Cung cấp thông tin về sự hài lòng của khách hàng và nhu cầu cho công ty cấp thoát nước để nâng cao hiệu quả phục vụ của bộ phận chăm sóc khách hàng.
- 8) Xác định các phương tiện phổ biến thông tin, giáo dục và truyền thông cộng đồng hữu hiệu nhất.

- 9) Xác định quan điểm của khách hàng về mức độ dịch vụ của công ty, bao gồm cả quan điểm của khách hàng về giá nước thải.
- 10) Nâng cao năng lực cho cán bộ công ty thông qua hoạt động khảo sát, cung cấp các kỹ năng và các phương pháp thực hiện khảo sát cơ bản.

3 PHẠM VI VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

3.1 Phạm vi Khảo sát

Sáu phường nằm trong khu vực ảnh hưởng của dự án Quản lý nước thải ở thành phố Vinh: Lê Mao, Quang Trung, Hưng Bình, Trường Thi, Cửa Nam và Hưng Phúc.

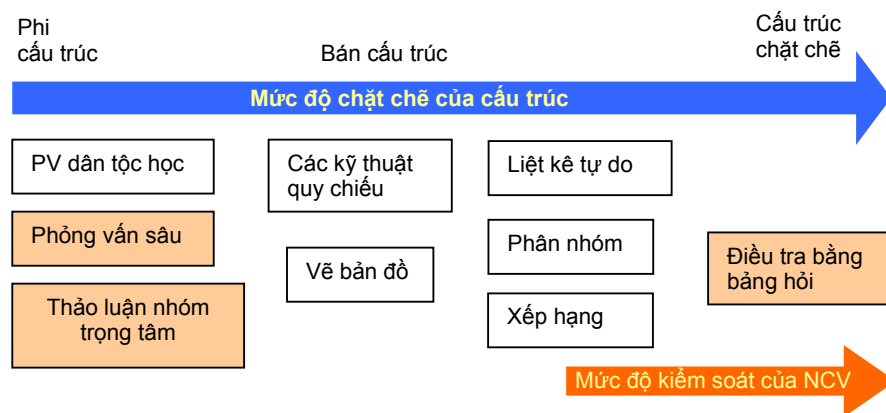
3.2 Các phương pháp dành cho khảo sát

Các công cụ cơ bản được chọn dùng trong nghiên cứu cơ bản là:

- Phương pháp định lượng có sử dụng bảng hỏi hộ gia đình
- Phương pháp định tính có sử dụng bản hướng dẫn cho phỏng vấn sâu (PVS) và thảo luận nhóm (TLN).

Như trong **Error! Reference source not found.** thì Phỏng vấn sâu và Thảo luận nhóm trọng tâm thuộc dạng phi cấu trúc và mức độ kiểm soát của nghiên cứu viên thấp. Ngược lại Điều tra bằng bảng hỏi có cấu trúc chặt chẽ.

Hình 3-1 Công cụ nghiên cứu cho khảo sát



3.2.1 Phương pháp định tính

Phỏng vấn sâu (PVS)

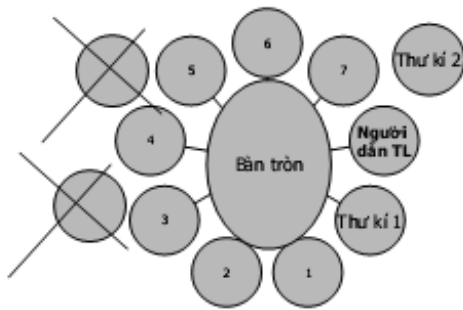
Phỏng vấn sâu là một kỹ thuật phỏng vấn đặc biệt, dùng để phỏng vấn những người có vai trò, chức vụ trong cộng đồng và được xem như đại diện cho ý kiến cộng đồng. Người cung cấp thông tin chủ yếu có thể là đại diện chính quyền, đoàn thể ở cộng đồng hay người dân được xem là có uy tín của cộng đồng.

Thảo luận nhóm có trọng tâm (TLN)

Thảo luận nhóm có trọng tâm là một kỹ thuật thảo luận nhóm đặc biệt, gồm từ 6 đến 12 người, được một người hướng dẫn (và một người ghi chép) và ngồi vòng tròn. Thành viên của nhóm thường là đồng nhất, ví dụ nhóm các trưởng khu, thanh niên... Các thành viên thảo luận về một chủ đề nào đó một cách tự do..

Người hướng dẫn lắng nghe, khi cần thiết mới cố gắng hướng thảo luận đúng trọng tâm. TLN có thể cung cấp đủ loại thông tin nhưng chủ yếu là về các thông tin về nhận thức, thái độ, hành vi của nhóm.

Hình 3-2 Thảo luận nhóm lý thuyết và thực tế



Thảo luận cần được chuẩn bị chu đáo và hướng dẫn tốt. Người hướng dẫn phải có kinh nghiệm. Nơi thảo luận phải thuận lợi, không làm ảnh hưởng đến kết quả thảo luận. Ví dụ khi thảo luận về chất lượng dịch vụ cấp nước và thoát nước, phải chuẩn bị 10 câu hỏi mở, và hướng dẫn thảo luận vào đúng trọng tâm.

3.2.2 Phương pháp định lượng

Bộ câu hỏi thường được sử dụng để phỏng vấn khi tiến hành một cuộc khảo sát (survey) về một vấn đề nào đó. Bộ câu hỏi là một công cụ để đo lường, đòi hỏi phải chính xác và tin cậy. Để đạt được điều này, người thiết kế phải tuân theo nhiều giai đoạn khác nhau, từ việc xem xét các mục tiêu, biến số của nghiên cứu cho đến việc thử độ chính xác và tin cậy.

Cấu trúc bộ câu hỏi

Một bộ câu hỏi được cấu thành từ các câu hỏi, cấu trúc bộ câu hỏi có thể gồm câu hỏi mở hoặc câu hỏi đóng hoặc cả 3 loại câu hỏi mở, đóng và kết hợp.

Các bước cần chú ý khi thiết kế một bộ câu hỏi

- Xác định nội dung hỏi
- Hình thành các câu hỏi
- Sắp xếp các câu hỏi theo thứ tự hợp lý
- Thử nghiệm bộ câu hỏi về độ tin cậy, độ chính xác, và về mặt ngôn ngữ

3.3 Xác định cỡ mẫu khảo sát và phân bổ theo phường

Việc chọn mẫu đóng vai trò quan trọng trong nghiên cứu. Có hai phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu ngẫu nhiên (SRS) và chọn mẫu tỷ lệ tương xứng với quy mô (PPS). Trong nghiên cứu này thì PPS được áp dụng để xác định cỡ mẫu. Với độ tin cậy 95%, sai số 5% và sử dụng phân phối phản hồi 100% và sử dụng công thức của Giuseppe ("Sức mạnh của thiết kế điều tra", WB, 2006) ta có:

$$n = \frac{\left\{ z_{1-\alpha/2} \sqrt{2\bar{p}(1-\bar{p})} + z_{1-\beta} \sqrt{p_1(1-p_1) + p_2(1-p_2)} \right\}^2}{(p_1 - p_2)^2}$$

Trong đó:

$z_{1-\alpha}$ = mức ý nghĩa thống kê (*significant level*) là 95% (1.645)

$z_{1-\beta}$ = hiệu lực của mẫu (*sampling power*) là 90% (1.282)

p_1 = ước tính tỷ lệ hiện đang sử dụng nước máy (80%)

p_2 = ước tính tỷ lệ sẽ sử dụng nước máy tăng thêm 10% trong năm tới

$p=(p_1+p_2)/2$

Cỡ mẫu được tính toán đối với Vinh là 360 (tối thiểu). Để đảm bảo số liệu đầy đủ thì lấy thêm khoảng 5-10%, nghĩa là 380-400 hộ và được phân bổ cho 6 phường chọn nghiên cứu.

Bảng 3-1 Xác định cỡ mẫu

Thành phố	Số hộ nằm trong khu vực nghiên cứu (ước tính)	Cỡ mẫu tối thiểu
Vinh	17.746	360

Bảng 3-2 Phân bổ cỡ mẫu theo phường

Phường	Tổng số hộ	Cỡ mẫu tối thiểu
Quang Trung	2.112	43
Trường Thi	3.950	80
Hưng Bình	4.230	86
Hưng Phúc	2.132	43
Lê Mao	2.332	47
Cửa Nam	2.990	61
Tổng số	17.746	360

3.4 Một số nét chính về các phường nằm trong nghiên cứu cơ bản

Vinh có tọa độ địa lý từ 18°38'50" đến 18°43'38" vĩ độ Bắc, từ 105°56'30" đến 105°49'50" kinh độ Đông, về phía bắc cách Hà Nội 295 km và về phía nam cách Huế 350 km, Đà Nẵng 472 km và thành phố Hồ Chí Minh 1447 km.

Vinh được biết đến là một thành phố được quy hoạch tốt. "... Một không gian thông thoáng, đường phố rộng với nhiều toà nhà cao tầng, là những ấn tượng đầu tiên khi về với Vinh. Cốt cách của Vinh đã có từ xưa, một thành phố đẹp với nhiều trường học, nhà máy, bến tàu..." Đó là nhận xét của giáo sư, nhà văn Hà Minh Đức về thành phố Đồ hôm nay. Trong công cuộc đổi mới Vinh đã đạt được nhiều thành tựu to lớn về kinh tế xã hội, xây dựng hạ tầng và quản lý đô thị. Với diện tích 64 km², dân số 26 vạn người, thuận tiện về giao thông (đường sắt, đường bộ, đường không, đường thủy), lại giàu truyền thống lịch sử, Vinh không những là tỉnh lỵ của tỉnh Nghệ An, mà còn là một đô thị loại II, một trung tâm của khu vực Bắc - Trung bộ. Sau đây là các chỉ tiêu kinh tế - xã hội của Vinh.

Chỉ tiêu kinh tế: Nhịp độ tăng trưởng bình quân hàng năm trong thời kỳ 2006 - 2010 đạt 16-17%. Trong đó, công nghiệp - xây dựng tăng 18-19%, dịch vụ tăng 14,5-15%, nông - lâm - ngư tăng 5-6%. Cơ cấu kinh tế đến năm 2010, công nghiệp - xây dựng chiếm 40,5%, dịch vụ 58,0% và nông - lâm - ngư 1,5%.

Chỉ tiêu xã hội:

- Tỷ lệ phát triển dân số: 3,0%
- Tỷ lệ tăng dân số tự nhiên: 0,65%
- Tỷ lệ cây xanh đô thị: trên 10 m²/ người
- Tỷ lệ giao thông đạt 8 km/km²
- Tỷ lệ thu gom rác thải đô thị đạt trên 90%
- Phổ cập vững chắc trung học cơ sở; hoàn thành phổ cập trung học phổ thông; có 55 trường ở các cấp học đạt chuẩn quốc gia.

- Đến năm 2010 phần đầu 100% khối xóm có nhà văn hoá; 50% khối xóm văn hoá; 30% đơn vị văn hoá; trên 90% gia đình văn hoá; có 2-3 phường xã văn hoá; 50% phường xã không có người sinh con thứ 3; 100% phường xã đạt chuẩn quốc gia về y tế.
- Có trên 70% hộ có nhà ở kiên cố; trên 60% số hộ khá và giàu; giảm tỷ lệ hộ nghèo dưới 1% vào năm 2010 (chuẩn mới). Tạo việc làm mới hàng năm cho trên 4.000 người, trong đó lao động nông nghiệp được chuyển đổi là 1000 người; có 45-50% lao động được qua đào tạo.
- Tỷ lệ dân được dùng nước sạch 100% (trong đó 90% được dùng nước máy); 90% hộ dân được bán điện đến tận nhà; số máy điện thoại cố định là 35/100 người dân.
- Giao thông: 100% đường giao thông là đường nhựa, bê tông. Các tuyến phố trung tâm có điện chiếu sáng và xây dựng vỉa hè.

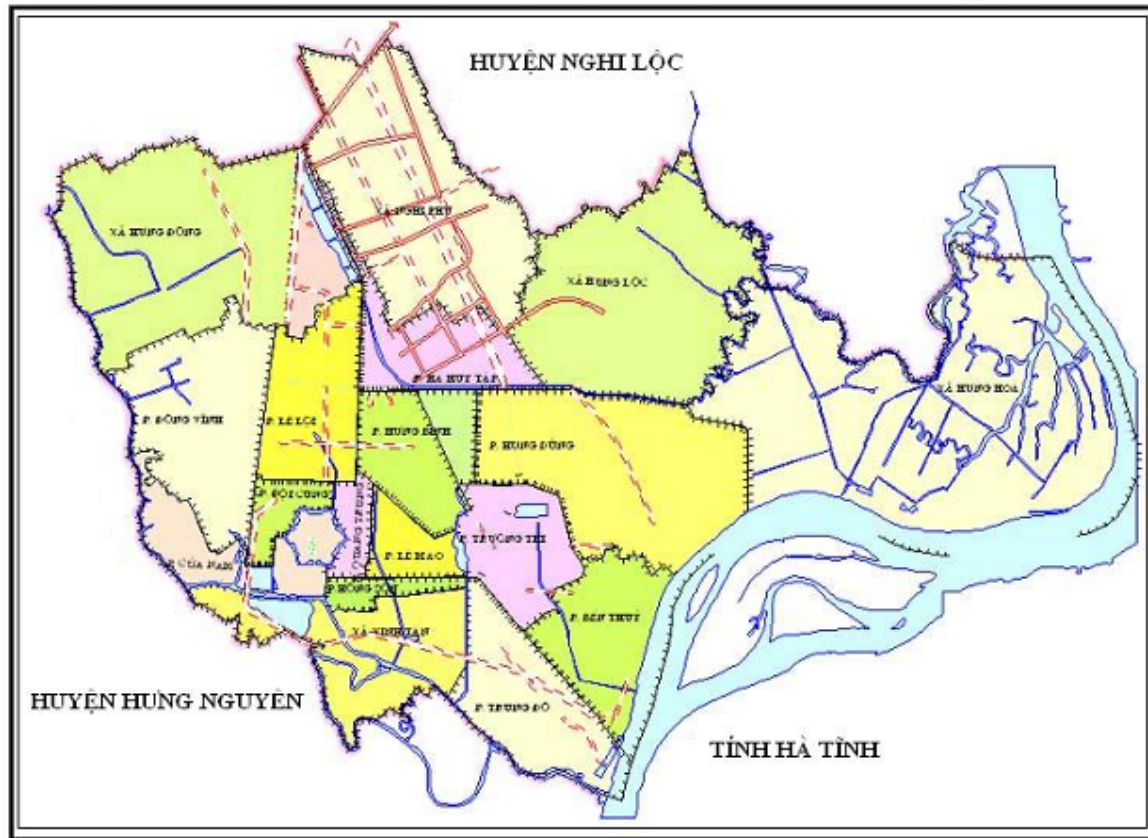
Dựa vào các số liệu thống kê của TP Vinh và các báo cáo tổng kết năm của các phường cũng như trên cơ sở các buổi phỏng vấn sâu đối với chủ tịch/phó chủ tịch UBND phường, cán bộ chủ chốt của UBND thành phố, chúng ta có những thông tin cơ bản thể hiện ở Bảng 3-3 Phường Cửa Nam có diện tích lớn nhất, song dân cư lại tập trung nhiều ở phường Hưng Bình và Trường Thi. Bản đồ TP Vinh được thể hiện ở Hình 3.3.

Bảng 3-3 Một số thông tin chính về các phường khảo sát năm 2006

Phường	Diện tích đất tự nhiên (km ²)	Dân số trung bình (người)	Mật độ dân số (người/km ²)
Quang Trung	0,58	8.200	14.138
Trường Thi	1,94	15.586	8.034
Hưng Bình	1,62	18.006	11.115
Hưng Phúc	1,14	8.822	7.739
Lê Mao	0,87	10.995	12.592
Cửa Nam	1,97	13.622	6.915

Nguồn: Niên giám thống kê của TP Vinh, tr. 11

Hình 3-3 Thành phố Vinh và các phường thuộc phạm vi nghiên cứu
BẢN ĐỒ HÀNH CHÍNH THÀNH PHỐ VINH - TỈNH NGHỆ AN



4 CHUẨN BỊ KHẢO SÁT VÀ QUÁ TRÌNH KHẢO SÁT TẠI HIỆN TRƯỜNG

4.1 CEPAC – Đơn vị được chọn tiến hành nghiên cứu khảo sát

CEPAC là một trung tâm do các giảng viên của Khoa Kinh tế và Quản lý (tài nguyên thiên nhiên) thuộc trường Đại học Thủy lợi thành lập. Các thành viên của trung tâm đều đã học tập và nghiên cứu ở trong và ngoài nước, có bằng tiến sĩ và thạc sĩ cũng như kỹ sư. CEPAC đã tiến hành một nghiên cứu độc lập trên cơ sở các đề tài cấp trường, bộ và của tổ chức quốc tế. Phụ trách CEPAC là ông PGS. TSKH. Nguyễn Trung Dũng, phó trưởng khoa Kinh tế và Quản lý (tài nguyên thiên nhiên).

Tên trung tâm	CEPAC
Giám đốc	PGS. TSKH. Nguyễn Trung Dũng
Địa chỉ	65 phố Khương Thượng, quận Đống Đa, Hà Nội
Di động	0983064990
E-mail	center_epac@yahoo.com.vn

4.2 Một số yêu cầu cơ bản ban đầu của CEPAC

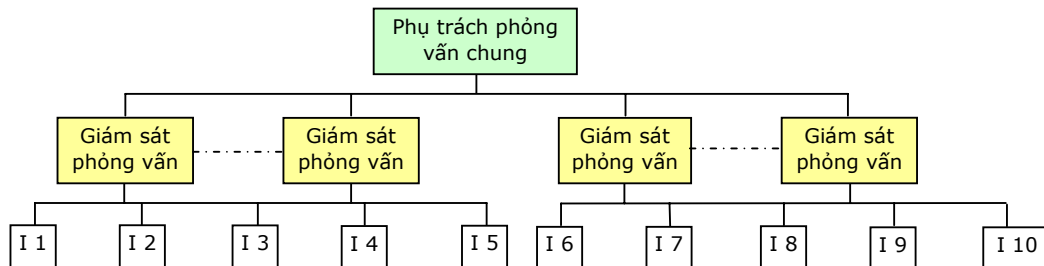
Kỹ thuật phỏng vấn

- Áp dụng hình thức phỏng vấn mặt đối mặt
- Đối tượng phỏng vấn: các hộ dân trong khu vực dự án
- Tuổi phỏng vấn tập trung chủ yếu giữa 25-60 tuổi
- Tỷ lệ phỏng vấn giữa nam và nữ xấp xỉ nhau
- Thời gian phỏng vấn trung bình 35+ phút

Quản lý chất lượng/ giám sát phỏng vấn

- Người phỏng vấn sẽ đi đến từng hộ dân theo danh sách đã chọn mẫu sẵn. Nếu NDPV không có nhà hoặc không có khả năng cung cấp thông tin thì PVV có thể hôm sau đến lại hoặc sang phỏng vấn nhà bên cạnh.

Hình 4-1 Sơ đồ tổ chức phỏng vấn



- Cứ hai người của CEPAC giám sát 5 phỏng vấn viên của công ty, giữa hai người giám sát có sự hỗ trợ lẫn nhau. Người giám sát sẽ kiểm tra ngẫu nhiên về thời gian, địa điểm, khoảng thời gian phỏng vấn của người phỏng vấn.
- Một người sẽ chịu trách nhiệm chung quản lý 4 người giám sát phỏng vấn về công việc giám sát và báo cáo hàng ngày về tình hình của những người phỏng vấn.
- Hàng ngày tất cả các bảng hỏi đi về sẽ kiểm tra mức độ xác thực của các thông tin thực tế và kiểm tra xem thông tin trên bảng hỏi có đầy đủ.
- Các buổi tối sẽ có một buổi gặp mặt giữa ban tổ chức khảo sát, người giám sát và tất cả các PVV để bổ sung rút kinh nghiệm cho ngày phỏng vấn. Tất cả các vấn đề về bảng hỏi được xử lý trong ngày.
- Phân tích, xử lý dữ liệu định lượng bằng phần mềm chuyên dụng SPSS (phần mềm chọn gói cho thống kê chuyên dụng). Các số liệu định tính được mã hoá nếu cần thiết.

4.3 Lớp tập huấn về nghiên cứu cơ bản và kỹ năng cho khảo sát

Lớp tập huấn được tổ chức trong 3 ngày từ 11-13.10.2008 tại Công ty Quản lý & phát triển cơ sở hạ tầng thành phố Vinh. Số người của công ty tham dự gồm 11 người, trong đó 1 người của phòng TC-HC, 2 của phòng KH-KT, 2 của phòng QLHT và 6 của đội QL nhà Quang Trung. Danh sách cụ thể ở phần phụ lục 1. Về phía dự án Quản lý nước thải WWM có ông Trần Tiên Đức, còn phía CEPAC thì có 4 người tham dự.

Do mục đích đặt ra ban đầu của dự án là:

- Cung cấp dịch vụ cần thiết và hỗ trợ công ty trong nghiên cứu khảo sát cơ bản mà có kết hợp nghiên cứu KAP và CSS theo hình thức hướng dẫn trực tiếp để công ty sau này có thể tự tiến hành làm các nghiên cứu tương tự, cũng như
- Đảm bảo chất lượng khảo sát nghiên cứu cao nhất như có thể

Hình 4-1 Một số hình ảnh của đợt tập huấn



Nội dung của ba ngày tập huấn định hướng vào các chủ đề chính sau:

- Bài 1: Phương pháp có sự tham gia
- Bài 2: Giới thiệu nghiên cứu cơ bản của dự án quản lý nước thải ở 6 tỉnh
- Bài 3: Công cụ khảo sát & kỹ năng
- Bài 4: Giới thiệu bảng hỏi hộ gia đình
- Bài 5: Khảo sát tại hiện trường – Thu thập số liệu
- Bài 6: Xử lý số liệu bằng SPSS
- Bài 7: Viết báo cáo

Chương trình tập huấn cụ thể ở phụ lục 2. Kết quả của đợt tập huấn được đánh giá chung là tốt và thiết thực cho chính công tác khảo sát. Một số nội dung học viên mong muốn được học nâng cao hơn.

4.4 Quá trình khảo sát diễn ra tại hiện trường

Quá trình khảo sát tại hiện trường trong khoảng thời gian 13-18.10.2008 tại 6 phường với sự tham gia của 11 người do Công ty cử và 6 người của CEPAC hỗ trợ và giám sát. Kết quả là hoàn thành được 411 phỏng vấn hộ gia đình, 5 thảo luận nhóm và 8 phỏng vấn sâu ở cấp phường và thành phố (xem phụ lục 3).

Như đã đề xuất trong đề cương nghiên cứu, CEPAC với 5-6 người liên tục làm việc trong vai trò chỉ đạo nghiên cứu, hỗ trợ kỹ thuật và giám sát quá trình thu thập số liệu. Quy trình làm việc chung là:

- Hàng ngày tổ chức họp để phân công nhiệm vụ và thu phát bản hỏi cũng như kiểm tra tất cả mọi vấn đề tồn tại trong ngày vào lúc 17.00-17.30,
- 01 người của CEPAC có nhiệm vụ giám sát và hỗ trợ kỹ thuật cho 2-3 người của công ty liên tục trong thời gian khảo sát,
- Gần 100% bảng hỏi đều được kiểm tra kỹ lưỡng ngay trong ngày và được chỉnh sửa khi cần thiết vào ngày hôm sau

Thời gian phỏng vấn. Để đảm bảo chất lượng của phỏng vấn và thu thập số liệu nên CEPAC có quy định thời gian tối thiểu của một phỏng vấn. Dĩ nhiên trong ngày đầu khi PVV chưa nắm bảng hỏi và tiến hành điều tra thì thường thời gian bao giờ cũng dài hơn là những ngày cuối. Nhìn chung thời gian của một buổi phỏng vấn đều nằm trong khoảng 20-30 phút/cuộc phỏng vấn và tương đối phù hợp với yêu cầu về thời gian mà dự án ban Quản lý nước thải trung ương WWM và CEPAC đề ra. Thậm chí có phỏng vấn kéo dài đến 1 giờ 20 phút. So với yêu cầu đề ra trong Bảng 3-2 thì số hộ phỏng vấn ở phường Quang Trung tăng lên là do có khu vực nhà ở cao tầng và chúng tôi muốn lấy tăng lên để đánh giá xem người dân ở khu chung cư cao tầng có nhận thức gì khác so với khu thấp tầng. Còn hai phường Hưng Phúc và

Hưng Bình ở gần nhau và chúng tôi tập trung nghiên cứu một số hộ nằm ở khu vực giáp ranh. Chính vì vậy số hộ được phỏng vấn ở phường Hưng Phúc tăng và phường Hưng Bình thì giảm đi. Tất cả được tổng hợp ở Bảng 4-1 và Bảng 4-2.

Bảng 4-1 Khoảng thời gian trung bình cho một lần phỏng vấn được tiến hành

Ngày tháng	n	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Phương sai
13.10.08	53	0:15	0:57	0:30	0:10
14.10.08	31	0:15	1:00	0:30	0:08
15.10.08	48	0:15	1:20	0:28	0:11
16.10.08	92	0:13	0:50	0:24	0:06
17.10.08	95	0:13	1:20	0:22	0:08
18.10.08	92	0:13	0:35	0:19	0:05

Bảng 4-2 Thời gian và khối lượng bảng hỏi hoàn hành ở các phường từ 13-18.10.2008

Ngày tháng		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
13.10.08	n		42				11	53
	%		42.9				13.9	12.9
14.10.08	n		12	19				31
	%		12.2	40.4				7.5
15.10.08	n		23	21			4	48
	%		23.5	44.7			5.1	11.7
16.10.08	n		21	7			64	92
	%		21.4	14.9			81.0	22.4
17.10.08	n				38	57		95
	%				45.2	100.0		23.1
18.10.08	n	46			46			92
	%	100.0			54.8			22.4
Tổng	n	46	98	47	84	57	79	411

5 KẾT QUẢ KHẢO SÁT CƠ BẢN

Trong phần này sẽ tập trung phân tích chi tiết các kết quả thu được trong quá trình khảo sát. Chúng tôi tiến hành phân tích số liệu tuân tự dựa vào nội dung của bảng hỏi của hộ gia đình.

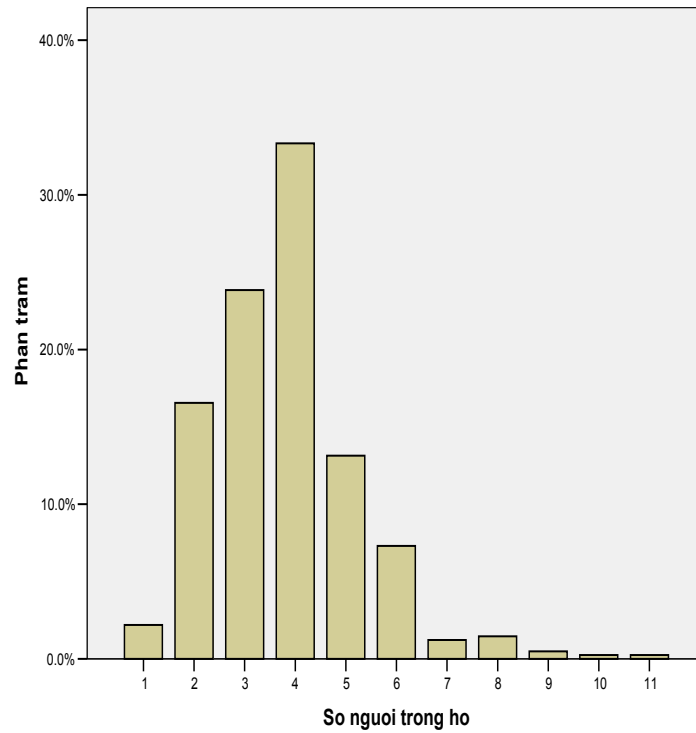
5.1 Đặc điểm chung về người được phỏng vấn (NDPV)

Trong thực tế CEPAC và công ty đã tổ chức tiến hành phỏng vấn 411 hộ đại diện ở 6 phường: Lê Mao, Quang Trung, Hưng Bình, Trường Thi, Cửa Nam và Hưng Phúc. Việc chọn mẫu dựa vào số liệu về các hộ mà Công ty Quản lý & Phát triển cơ sở hạ tầng đô thị Vinh và phường hướng dẫn. CEPAC kết hợp với Công ty xác định cỡ mẫu đối với mỗi phường và sau đó chọn ngẫu nhiên hộ phỏng vấn.

Số người sinh sống trong hộ. Trung bình có khoảng 3,8 người/hộ, nghĩa là mỗi hộ thường có 4 người sinh sống (Bảng 5-1 và Hình 5-1). Song cũng có hộ có tới 11 người và trong khi đó có hộ chỉ 1 người sinh sống.

Cơ cấu giới tính của NDPV. Trong Bảng 5-2, tỷ lệ giới tính của NDPV tạm tương đồng nhau, có 231 nữ (56,2%) và 180 nam (43,8%) được phỏng vấn. Cụ thể, phường Lê Mao có 11 nam (23,9%) và 35 nữ (76,1%); phường Quang Trung 50 nam (51,0%) và 48 nữ (49,0%); phường Hưng Bình 25 nam (53,2%) và 22 nữ (46,8%), phường Trường Thi 34 nam (40,5%) và 50 nữ (59,5%), phường Cửa Nam 25 nam (43,9%) và 32 nữ (56,1%) cũng như phường Hưng Phúc 35 nam (44,3%) và 44 nữ (55,7%).

Hình 5-1 Phân phối số người của hộ



Bảng 5-1 Số người thường trú trong hộ

Số người		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
1	n	1	3		4	1		9
	%	2.2	3.1		4.8	1.8		2.2
2	n	8	16	5	17	8	14	68
	%	17.4	16.3	10.6	20.2	14.0	17.7	16.5
3	n	12	25	8	15	13	25	98
	%	26.1	25.5	17.0	17.9	22.8	31.6	23.8
4	n	17	29	16	29	17	29	137
	%	37.0	29.6	34.0	34.5	29.8	36.7	33.3
5	n	4	14	8	11	10	7	54
	%	8.7	14.3	17.0	13.1	17.5	8.9	13.1
6	n	3	8	8	4	5	2	30
	%	6.5	8.2	17.0	4.8	8.8	2.5	7.3
7	n			1	2	2		5
	%			2.1	2.4	3.5		1.2
8	n	1	1	1	2		1	6
	%	2.2	1.0	2.1	2.4		1.3	1.5
9	n		1			1		2
	%		1.0			1.8		0.5
10	n		1					1
	%		1.0					0.2
11	n						1	1
	%						1.3	0.2
Tổng	n	46	98	47	84	57	79	411
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Bảng 5-2 Giới tính của người được phỏng vấn

Giới tính		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Nam	n	11	50	25	34	25	35	180
	%	23.9	51.0	53.2	40.5	43.9	44.3	43.8
Nữ	n	35	48	22	50	32	44	231
	%	76.1	49.0	46.8	59.5	56.1	55.7	56.2
Tổng	n	46	98	47	84	57	79	411
	%	100	100	100	100	100	100	100

Cơ cấu tuổi của NDPV. Tuổi trung bình của NDPV và phân bố của tuổi theo giới tính được thể hiện ở Bảng 5-3 và Bảng 5-4. Nhìn chung tuổi và giới tính của NDPV ở 6 phường khá tương đồng nhau. Độ tuổi giao động trong khoảng 21-60, nhưng chủ yếu ở 51-60 ở cả hai giới tính, nam (40,7%) và nữ (37,8%).

NDPV đều tập trung phần lớn ở khoảng tuổi có nhiều am hiểu về kỹ thuật trong cấp thoát nước. Chính vì vậy mà họ có thể cung cấp các thông tin cần thiết cho khảo sát cơ bản này.

Bảng 5-3 Tuổi trung bình của NDPV

Phường	Giới tính	N	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Phương sai
Lê Mao	Nam	11	27	62	52.4	9.831
	Nữ	35	25	63	48.3	9.671
Quang Trung	Nam	50	27	78	54.3	13.636
	Nữ	48	28	76	49.6	10.544
Hưng Bình	Nam	25	21	79	52.8	14.524
	Nữ	22	27	62	48.5	10.654
Trường Thi	Nam	34	23	79	55.6	10.720
	Nữ	50	30	66	51.0	10.351
Cửa Nam	Nam	25	21	68	54.3	10.370
	Nữ	32	24	64	47.8	9.658
Hưng Phúc	Nam	35	27	72	54.2	10.380
	Nữ	44	27	69	48.9	8.915

Bảng 5-4 Phân bố nhóm tuổi của NDPV theo giới tính

Giới tính	Nhóm tuổi	N	%	Phần trăm tích lũy*
Nam	<30	10	5.6	5.6
	31-40	13	7.2	12.8
	41-50	35	19.4	32.2
	51-60	68	37.8	<u>70.0</u>
	61-70	42	23.3	93.3
	>71	12	6.7	100.0
	Tổng	180	100.0	
Nữ	<30	8	3.5	3.5
	31-40	48	20.8	24.2
	41-50	60	26.0	50.2
	51-60	94	40.7	<u>90.9</u>
	61-70	20	8.7	99.6
	>71	1	0.4	100.0

BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
THÀNH PHỐ VINH – TỈNH NGHỆ AN

Giới tính	Nhóm tuổi	N	%	Phần trăm tích lũy*
	Tổng	231	100.0	

Trình độ văn hoá của NDPV. Trình độ văn hoá của NDPV thể hiện ở Bảng 5-5. About 24,1%, 22,6% và 15,2% NDPV ở phường Hưng Phúc, Trường Thi và Lê Mao có trình độ đại học và trên đại học. Bảng 5-6 cho thấy sự khác biệt về trình độ văn hóa giữa hai giới tính. Nhìn chung, giữa hai giới tính có sự chênh lệch nhất định, trình độ văn hóa của nam thường cao hơn nữ. Ở phường Hưng Phúc vẫn còn 1,3% NDPV là nữ mà có trình độ văn hóa “Không đi học”.

Bảng 5-5 Trình độ văn hoá của người được phỏng vấn

Trình độ văn hóa		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Không đi học	N						1	1
	%						1.3	0.2
Tiểu học	N					1		1
	%					1.8		0.2
Trung học cơ sở	N	7	13	14	13	20	14	81
	%	15.2	13.3	29.8	15.5	<u>35.1</u>	17.7	19.7
Trung học phổ thông	N	21	33	17	24	20	28	143
	%	<u>45.7</u>	<u>33.7</u>	<u>36.2</u>	<u>28.6</u>	<u>35.1</u>	<u>35.4</u>	<u>34.8</u>
Công nhân, học dạy nghề	N	2	8	2	6	4	4	26
	%	4.3	8.2	4.3	7.1	7.0	5.1	6.3
Trung học, cao đẳng	N	9	30	7	22	7	13	88
	%	19.6	30.6	14.9	26.2	12.3	16.5	21.4
Đại học và trên đại học	N	7	11	6	19	5	19	67
	%	15.2	11.2	12.8	22.6	8.8	24.1	16.3
Khác	N		3	1				4
	%		3.1	2.1				1.0
Tổng	N	46	98	47	84	57	79	411
	%	100	100	100	100	100	100	100

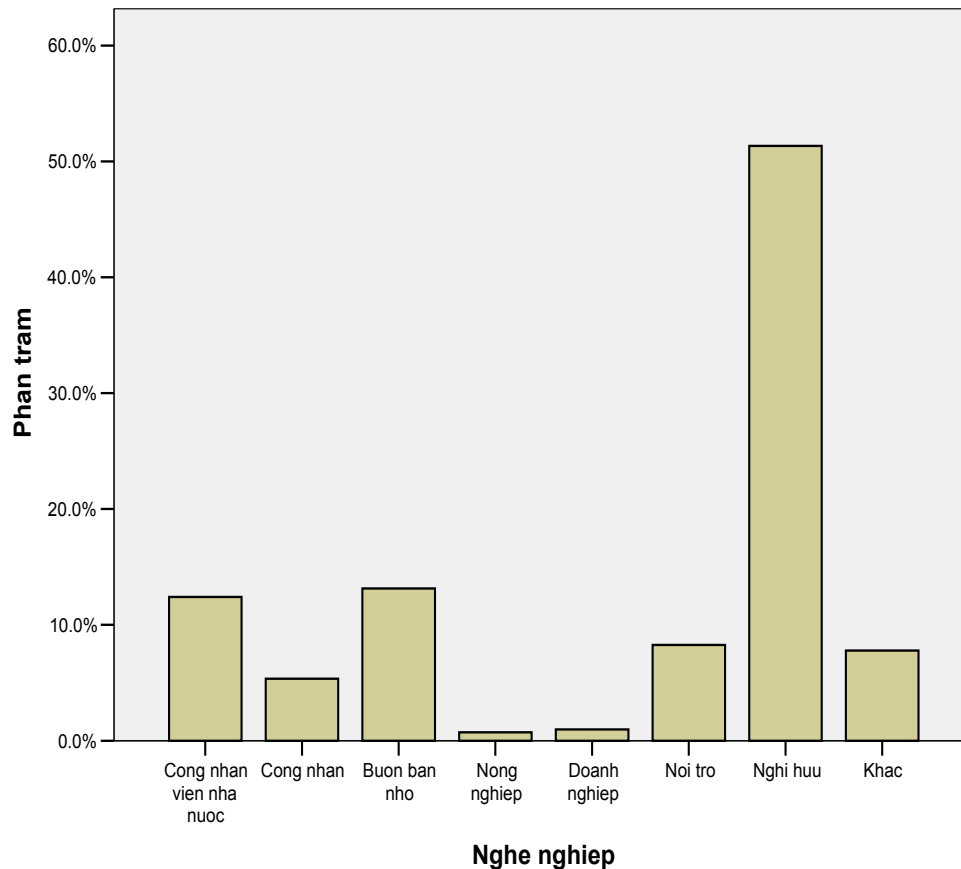
Bảng 5-6 Trình độ văn hoá của NDPV phân theo giới tính (Đơn vị: %)

Giới tính	Trình độ học vấn	Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Nam	Tiểu học					4.0		0.6
	Trung học cơ sở	9.1	12.0	20.0	14.7	32.0	17.1	17.2
	Trung học phổ thông	<u>36.4</u>	<u>36.0</u>	<u>40.0</u>	20.6	<u>32.0</u>	<u>25.7</u>	<u>31.1</u>
	Công nhân, học dạy nghề	9.1	6.0	8.0	8.8	8.0	5.7	7.2
	Trung học, cao đẳng	27.3	30.0	16.0	14.7	8.0	11.4	18.3
	Đại học và trên đại học	18.2	12.0	16.0	<u>41.2</u>	16.0	40.0	24.4
	Khác		4.0					1.1
	Tổng		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Nữ	Không đi học						2.3	0.4
	Trung học cơ sở	17.1	14.6	40.9	16.0	37.5	18.2	21.6
	Trung học phổ thông	<u>48.6</u>	<u>31.3</u>	<u>31.8</u>	<u>34.0</u>	<u>37.5</u>	<u>43.2</u>	<u>37.7</u>
	Công nhân, học dạy nghề	2.9	10.4		6.0	6.3	4.5	5.6
	Trung học, cao đẳng	17.1	31.3	13.6	<u>34.0</u>	15.6	20.5	23.8
	Đại học và trên đại học	14.3	10.4	9.1	10.0	3.1	11.4	10.0
	Khác		2.1	4.5				0.9
	Tổng		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Cơ cấu nghề nghiệp của NDPV. Do thực trạng cơ cấu nghề nghiệp của Vinh nói chung cũng như vào thời điểm tiến hành phỏng vấn, nên NDPV thường là những cán bộ công nhân viên nhà nước đã nghỉ hưu và người buôn bán nhỏ lẻ cũng như làm dịch vụ. Riêng phường Hưng

Phúc số NDPV là cán bộ công nhân viên nhà nước khá cao. Ở phường Cửa Nam thì có tỷ lệ nhỏ (5,3%) và không quan trọng NDPV là “nông dân”.

Hình 5-2 Cơ cấu nghề nghiệp của NDPV



Bảng 5-7 Cơ cấu nghề nghiệp của NDPV (Đơn vị: %)

Nghề nghiệp	Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Công nhân, viên chức nhà nước	10.9	13.3	12.8	10.7	3.5	20.3	12.4
Công nhân	4.3	4.1	6.4	4.8	8.8	5.1	5.4
Buôn bán nhỏ	19.6	15.3	6.4	11.9	22.8	5.1	13.1
Nông nghiệp					5.3		0.7
Doanh nghiệp		1.0			1.8	2.5	1.0
Nội trợ	15.2	5.1	12.8	1.2	14.0	8.9	8.3
Hưu trí	<u>43.5</u>	<u>52.0</u>	<u>46.8</u>	<u>64.3</u>	<u>38.6</u>	<u>53.2</u>	<u>51.3</u>
Lao động tự do	4.3	1.0	10.6	4.8	3.5	5.1	4.4
Khác	2.2	8.2	4.3	2.4	1.8		3.4
Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

5.2 Một số nhận xét về mức sống của hộ tham gia phỏng vấn

Khái niệm về mức sống chung của hộ tham gia phỏng vấn thì tương đối phức tạp. Nhiều người có thể hiểu đó là thu nhập bình quân tháng của hộ như trong Bảng 5-8. Theo bảng thì mức thu nhập bình quân của các hộ được phỏng vấn tập trung vào khoảng 1–4 tr. đồng/tháng (74,3%). Tuy nhiên, Phường Hưng Phúc và Lê Mao có vài hộ gia đình hơn 10 tr.đồng/tháng. Sự khác biệt này thì khá lớn và một điều đáng lưu ý là tỷ lệ cán bộ công nhân viên nhà nước ở các

phường cao (ngoại trừ phường Cửa Nam). Các đối tượng này thì không e ngại gì trong việc công khai mức thu nhập của hộ.

Bảng 5-8 Thu nhập trung bình tháng của cả hộ gia đình trong 12 tháng qua (Đơn vị: %)

Thu nhập tháng (tr. đồng/tháng)	Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thị	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Dưới 1	6.5	1.0		1.2	3.5	2.5	2.2
1.1-2	30.4	26.5	14.9	<u>28.6</u>	<u>38.6</u>	<u>24.1</u>	27.3
2.1-3	<u>37.0</u>	<u>27.6</u>	<u>36.2</u>	22.6	26.3	20.3	27.0
3.1-4	10.9	19.4	14.9	<u>29.8</u>	14.0	22.8	20.0
4.1-5	6.5	11.2	12.8	8.3	5.3	13.9	10.0
5.1-6	2.2	5.1	12.8	6.0	7.0	10.1	7.1
6.1-7	2.2	5.1	6.4		3.5	2.5	3.2
7.1-8		2.0		1.2			0.7
8.1-9		2.0			1.8	1.3	1.0
9.1-10	2.2			1.2			0.5
Trên 10	2.2					1.3	0.5
KB/KTL			2.1	1.2		1.3	0.7
Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

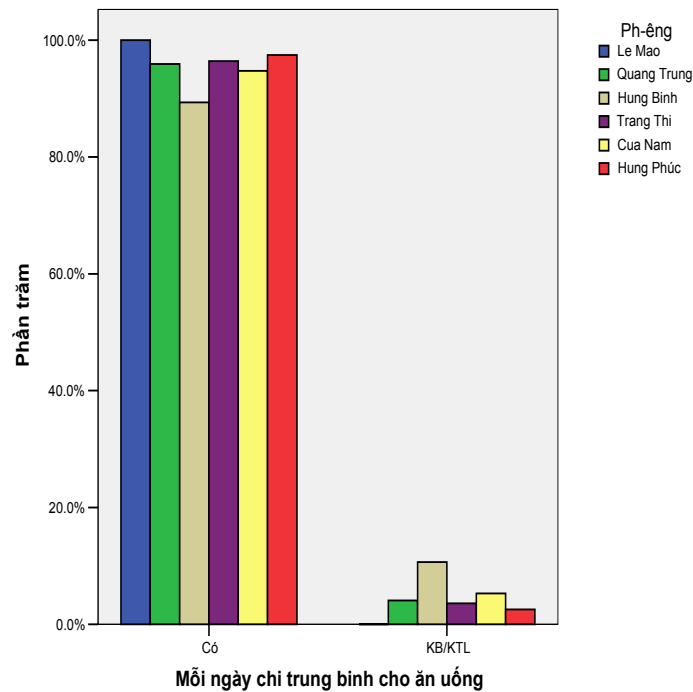
Song trong hoàn cảnh hiện nay ở Việt Nam thì còn có nhiều nguồn thu khác. Thậm chí lại còn quan trọng và cao hơn là mức thu nhập công khai tháng. Song tổng thu nhập có thể được phản ánh qua các chỉ tiêu đo lường khác, ví dụ thu nhập sẽ quyết định đến chi tiêu hàng ngày của hộ. Thông thường thu nhập càng cao thì chi tiêu cũng tăng theo tỷ lệ thuận. Chính vì vậy mà CEPAC có đề nghị kiểm tra thêm các thông tin khác như ngôi nhà của hộ có mấy tầng (Bảng 5-9), chi tiêu ăn uống hàng ngày là bao nhiêu (Hình 5-3 và Bảng 5-10). Ngoài ra, để cho hộ tự đánh giá mức sống của gia đình mình và để cho phỏng vấn viên, người trung gian, đánh giá (Bảng 5-11 và Bảng 5-12).

Số nhà 1-1,5 tầng là phổ biến ở các phường (56,7%). Còn nhà cao tầng (trên 3 tầng) tập trung chủ yếu ở phường Quang Trung và Trường Thị. Mức chi tiêu ăn uống trung bình của các hộ vào thời điểm phỏng vấn giao động xung quanh 50.000 đ/ngày.

Bảng 5-9 Số tầng của ngôi nhà hộ dân khảo sát (Unit: %)

Số tầng ngôi nhà	Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thị	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
1	<u>63.0</u>	<u>50.6</u>	<u>61.7</u>	<u>57.1</u>	<u>75.4</u>	42.3	56.7
1.5	2.2	1.2		8.3	3.5	3.8	3.5
2	30.4	38.6	38.3	29.8	17.5	<u>51.3</u>	35.2
2.5		2.4				1.3	0.8
3	2.2	6.0		3.6	3.5	1.3	3.0
4		1.2		1.2			0.5
5	2.2						0.3
Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Hình 5-3 Phần trăm NDPV biết về chi tiêu ăn uống ngày của hộ



Bảng 5-10 Chi tiêu ăn uống trung bình ngày của gia đình (ngày bình thường)
(Đơn vị: 000' đồng/ngày)

Phường	N	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Phương sai
Lê Mao	46	10	250	51.09	38.15
Quang Trung	98	15	150	54.15	27.01
Hưng Bình	47	20	140	57.38	26.69
Trường Thi	84	15	300	54.20	36.46
Cửa Nam	57	20	100	46.11	21.73
Hưng Phúc	79	10	120	50.58	24.21

Bảng 5-11 Đánh giá của NDPV về mức sống của hộ gia đình mình (Đơn vị: %)

Mức sống	Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Khá giả	4.3	8.2	4.3	7.1	7.0	5.1	6.3
Trung bình	<u>93.5</u>	<u>91.8</u>	<u>93.6</u>	<u>89.3</u>	<u>93.0</u>	<u>91.1</u>	<u>91.7</u>
Nghèo	2.2		2.1	3.6		3.8	1.9
Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Bảng 5-12 Mức sống của các hộ dân theo đánh giá của PVV (Đơn vị: %)

Mức sống	Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Khá giả	8.7	22.4	10.9	11.9	14.0	25.3	16.8
Trung bình	<u>89.1</u>	<u>77.6</u>	<u>87.0</u>	<u>84.5</u>	<u>84.2</u>	<u>73.4</u>	<u>81.5</u>
Nghèo	2.2		2.2	3.6	1.8	1.3	1.7
Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

5.3 Đánh giá về hệ thống vệ sinh của hộ gia đình

5.3.1 Mức độ phủ nhà vệ sinh

Có thể nói là gần 100% các hộ gia đình ở Vinh đều có nhà vệ sinh riêng (Bảng 5-13). Tỷ lệ nhà vệ sinh tự hoại từ 92,9-100% (trung bình 96,6%) ở các phường (Bảng 5-14). Song theo kết quả của phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm thì con số này có vẻ khiêm tốn hơn, giao động 80-90%.

Bảng 5-13 Tỷ lệ hộ gia đình có/không có nhà vệ sinh (Đơn vị: %)

Có nhà vệ sinh	Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Có	100	100	100	100	100	98.7	99.8
Không						1.3	0.2
Tổng	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-14 Tỷ lệ loại nhà vệ sinh của các hộ gia đình (Đơn vị: %)

Loại nhà vệ sinh	Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Nhà vệ sinh đào		1.0				3.8	1.0
Nhà vệ sinh với hệ thống thoát chung		5.1			3.5		1.7
Nhà vệ sinh tự hoại	100	92.9	100	100	93.0	96.2	96.6
Khác		1.0			3.5		0.7
Tổng	100	100	100	100	100	100	100

5.3.2 Thực tế về vệ sinh tự hoại

5.3.2.1 Kết cấu và vị trí xây nhà vệ sinh tự hoại

Như trong Bảng 5-15 thì bể phốt hầu hết được xây dựng ở trong nhà (72,8-87%). Song có khoảng 20,2% nằm ngoài nhà vì hầu hết các hộ này có diện tích xây dựng tương đối rộng. Bể phốt được xây dựng có qui mô từ 2 đến 5 m³ (Bảng 5-16). Song có hộ xây bể phốt với qui mô lớn trên 7 m³ không nhiều. Các thông tin này đều được kiểm tra và xác nhận.

Bảng 5-15 Vị trí của bể phốt (Đơn vị: %)

Vị trí của bể phốt	Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Trong nhà	87.0	72.8	85.1	79.8	75.5	84.0	79.8
Ngoài nhà	13.0	27.2	14.9	20.2	24.5	16.0	20.2
Tổng	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-16 Số khối của bể phốt (Đơn vị: %)

Số khối bể phốt	Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
1	4.3	8.5	4.8	1.2	6.3	1.3	4.1
1.5	4.3	8.5		2.5	6.3	2.7	4.1
2	19.6	18.3	14.3	14.8	18.8	9.3	15.4
2.5	2.2	5.6	2.4	1.2	2.1	6.7	3.6
3	<u>21.7</u>	<u>22.5</u>	<u>31.0</u>	<u>23.5</u>	<u>25.0</u>	<u>21.3</u>	<u>23.7</u>
3.5			2.4	3.7		2.7	1.7
4	28.3	11.3	11.9	21.0	8.3	30.7	19.3
4.5		1.4					0.3
5	13.0	8.5	21.4	11.1	12.5	10.7	12.1

BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
THÀNH PHỐ VINH – TỈNH NGHỆ AN

Số khối bể phốt	Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thị	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
5.5			2.4	1.2			0.6
6	2.2	8.5	7.1	2.5	6.3	9.3	6.1
6.5				1.2			0.3
7		1.4		3.7	4.2	2.7	2.2
8	2.2	1.4		2.5	4.2	1.3	1.9
9	2.2			2.5	2.1		1.1
10		2.8	2.4	6.2	2.1		2.5
12		1.4		1.2		1.3	0.8
15					2.1		0.3
Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

5.3.2.2 Loại nước nào cho chảy vào bể phốt và sau đó đi đâu

Theo kết quả khảo sát ở Bảng 5-17 thì trung bình 96,7% các hộ chỉ cho nước từ nhà vệ sinh chảy vào bể phốt. Song ở phường Quang Trung thì con số này nhỏ hơn, 90,2% hộ cho nước từ nhà vệ sinh chảy vào bể phốt. Theo ước đoán thì con số này có thể cao hơn vì thực tế trong xây dựng và vận hành bể phốt mọi gia đình đều tuân thủ theo qui định tối thiểu về kỹ thuật là chỉ cho nước từ nhà vệ sinh chảy vào bể phốt.

Bảng 5-17 Loại nước thải chảy vào bể phốt (Đơn vị: %)

Loại nước thải chảy vào bể phốt	Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thị	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Hố xí	100.0	90.2	97.9	100.0	96.2	98.7	<u>96.7</u>
Hố xí và bồn tắm		1.1					0.3
Khác					1.9	1.3	0.5
Hố xí, bồn tắm và bếp		8.7	2.1		1.9		2.5
Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Nói chung, nước thải từ nhà vệ sinh của hộ gia đình ở thành phố Vinh đều cho chảy vào hệ thống chung. Các phường Lê Mao, Quang Trung, Hưng Bình, Trường Thị và Hưng Phúc đều có tỷ lệ cao, giao động trong khoảng 95,7-97,8% (Bảng 5-18). Phường Cửa Nam có tỷ lệ thấp nhất (84.9%). Trong PVS với ông Nguyễn Như Vinh, chủ tịch phường, và trong TLN với người dân thì chúng tôi biết lý do vì sao lại thấp như vậy. Phường Cửa Nam nằm ở bìa ngoài của thành phố và ở đó còn tồn tại nhiều hồ ao, nên nhiều hộ dân đã xả thải trực tiếp vào nguồn nước này. Chúng tôi đề nghị công ty nên hợp tác với phường Cửa Nam, thành phố để kêu gọi, thậm chí hỗ trợ (nếu thấy cần thiết) để các hộ thu gom và xả thải nước thải từ nhà vệ sinh vào hệ thống chung.

Hình 5-4 Một số hình ảnh của đợt khảo sát tại phường Cửa Nam



Ông Nguyễn Như Vinh, chủ tịch phường giải thích tình hình tiêu thoát ở phường Cửa Nam trên bản đồ



TLN ở phường Cửa Nam

Bảng 5-18 Nơi xả của nhà vệ sinh tự hoại

Nơi xả của nhà vệ sinh		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Ra hệ thống công cộng	N	45	88	45	82	45	72	377
	%	97.8	95.7	95.7	97.6	84.9	96.0	95.0
Ra đường cái	N				1			1
	%				1.2			0.3
Ra sông, kênh mương, hồ, ao...	N	1		2		5		8
	%	2.2		4.3		9.4		2.0
Cho ngấm xuống đất hoặc chảy ra vườn	N		3		1	3	3	10
	%		3.3		1.2	5.7	4.0	2.5
Ra hệ thống công cộng và cho ngấm xuống đất hoặc chảy ra vườn	N		1					1
	%		1.1					0.3
Tổng	N	46	92	47	84	53	75	397
	%	100	100	100	100	100	100	100

5.3.2.3 Thực tế trong quá trình vận hành bể phốt

Thực tế trung bình 75,1% cho là không phát hiện thấy mùi hôi của bể phốt, (Bảng 5-19). Trong trường hợp có xuất hiện mùi hôi (trung bình 19,9%) 15,5-23,4% NDPV cho là mùi hôi thỉnh thoảng mới xảy ra. Lưu ý, ở phường Cửa Nam 11,3% NDPV cho là mùi hôi xảy ra thường xuyên.

Bảng 5-19 Tỷ lệ phát hiện mùi hôi của bể phốt trong nhà

Phát hiện mùi hôi		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Có, thường xuyên	N	2	2	3	3	6	2	18
	%	4.3	2.2	6.4	3.6	11.3	2.7	4.5
Có, thỉnh thoảng	n	10	20	11	13	10	15	79
	%	21.7	21.7	23.4	15.5	18.9	20.0	19.9
Không bao giờ	n	34	69	33	68	37	57	298
	%	73.9	75.0	70.2	81.0	69.8	76.0	75.1
KB/KTL	n		1				1	2

**BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
THÀNH PHỐ VINH – TỈNH NGHỆ AN**

Phát hiện mùi hôi		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
	%		1.1				1.3	0.5
Tổng	n	46	92	47	84	53	75	397
	%	100	100	100	100	100	100	100

Trong Bảng 5-20, số hộ gia đình không cho thông bể phốt rất cao (67,9%). Trong trường hợp nếu cho thông hút bể phốt (Bảng 5-21) thì 10,2% hộ cho thông hút hàng năm, 23,7% 2-3 năm một lần, 22,9% 4-5 năm, 27,1% cho thông hút cứ 5 năm một lần và 8,1% chỉ thông hút khi nào đầy hoặc tắc. Sau khi nhà máy xử lý nước thải đi vào hoạt động thì công ty nên đề nghị thành phố ban hành qui định pháp lý để buộc các hộ phải thông hút thường xuyên bể phốt, thu gom và vận chuyển bùn để đưa đi xử lý ở nhà máy xử lý nước thải. Đây là một dịch vụ tiềm năng của công ty trong tương lai.

Bảng 5-20 Hộ cho thông hút bể phốt

Thông hút		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Có	n	32	54	30	74	39	50	279
	%	69.6	55.1	63.8	88.1	68.4	63.3	67.9
Không	n	14	38	17	10	14	25	118
	%	30.4	38.8	36.2	11.9	24.6	31.6	28.7
KB/KTL	n		6			4	4	14
	%		6.1			7.0	5.1	3.4
Tổng	n	46	98	47	84	57	79	411
	%	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-21 Tần suất cho thông hút bể phốt

Tần suất		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Hàng năm	n		8	1	1	2		12
	%		21.1	5.9	10.0	14.3		10.2
2-3 năm	n	3	10	4	5	4	2	28
	%	21.4	26.3	23.5	50.0	28.6	8.0	23.7
4-5 năm	n	5	6	5	3	3	5	27
	%	35.7	15.8	29.4	30.0	21.4	20.0	22.9
Trên 5 năm	n	2	3	4	1	3	6	19
	%	14.3	7.9	23.5	10.0	21.4	24.0	16.1
Bất cứ khi nào đầy	n	4	11	3		2	12	32
	%	28.6	28.9	17.6		14.3	48.0	27.1
Tổng	n	14	38	17	10	14	25	118
	%	100	100	100	100	100	100	100

Theo Bảng 5-22, tỷ lệ dùng hóa chất để đẩy nhanh quá trình phân hủy ở bể phốt khá cao; trên 62,8% ở các phường. Việc sử dụng hóa chất trở thành thói quen vì đó là cách thức nhanh và rẻ tiền để khai thác bể phốt và đẩy lùi việc thông hút bể phốt tốn kém.

Bảng 5-22 Tần suất dùng hoá chất cho bể phốt

Dùng hóa chất		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Có	n	30	48	33	63	30	43	247
	%	65.2	54.5	70.2	75.0	56.6	57.3	62.8
Không bao giờ	n	16	40	13	21	23	31	144
	%	34.8	45.5	27.7	25.0	43.4	41.3	36.6
KB/KTL	n			1			1	2
	%			2.1			1.3	0.5
Tổng	n	46	88	47	84	53	75	393
	%	100	100	100	100	100	100	100

5.3.2.4 Hành vi và nhận thức của người dân khi không có nhà vệ sinh

Trong trường hợp không có nhà vệ sinh riêng thì mọi người thường sử dụng vệ sinh công cộng. Câu hỏi này rất nhạy cảm thành ra chúng tôi không nhận được câu trả lời đủ để phân tích. Trong trường hợp không có nhà vệ sinh và “việc đi ra sông, đồng” thì 86,9% NDPV cho là “Làm lan truyền dịch bệnh” và 74,6% “Gây ô nhiễm nguồn nước” (Bảng 5-23). Như vậy nhận thức của người dân về vấn đề là khá cao và đó chính kết quả của nhiều năm truyền thông liên quan đến nhà vệ sinh.

Bảng 5-23 Nếu đi vệ sinh ra sông/đồng thì ảnh hưởng gì

Nếu đi vệ sinh		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Làm lan truyền dịch bệnh	n	43	68	43	79	48	64	345 (86.9%)
	%	12.5	19.7	12.5	22.9	13.9	18.6	100
Gây ô nhiễm nguồn nước	n	34	55	45	67	42	53	296 (74.6%)
	%	11.5	18.6	15.2	22.6	14.2	17.9	100
Không nguy hiểm	n			1		1	1	3 (0.8%)
	%			33.3		33.3	33.3	100
Khác	n		5		1	1	1	8 (2%)
	%		62.5		12.5	12.5	12.5	100
Tổng	n	46	91	47	84	53	76	397
	%	19.4	32.2	22.4	37	23.2	30	164.2

5.4 Đánh giá về kết nối và thoát nước thải của hộ gia đình

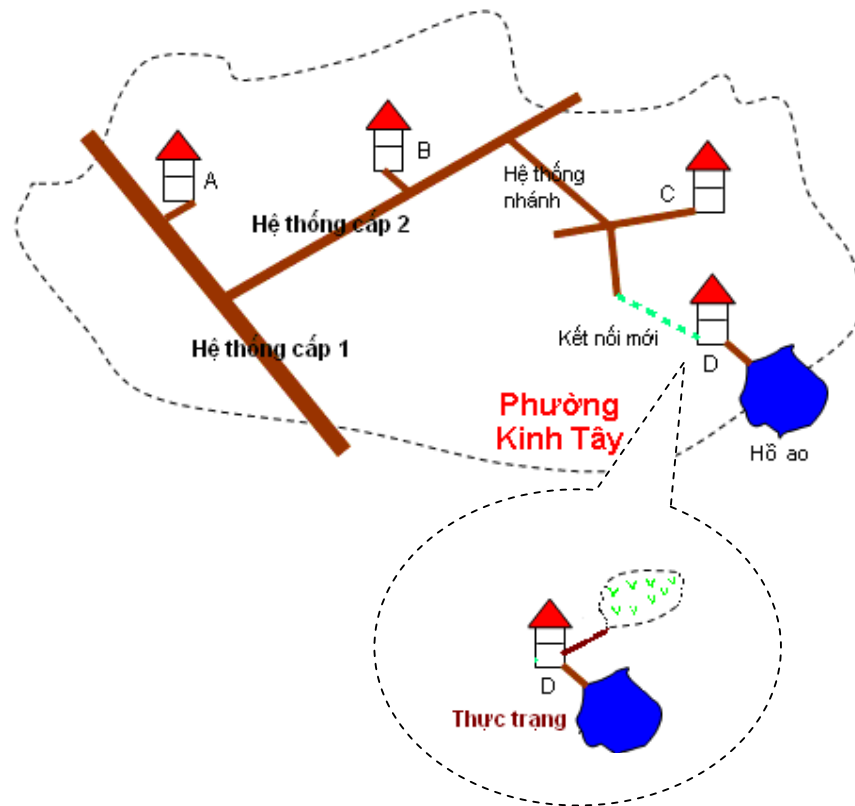
Như trong hình dưới, về mặt kỹ thuật người ta phân biệt các trường hợp kết nối của hộ gia đình vào hệ thống thu gom và tiêu thoát nước thải của thành phố:

- Trường hợp 1: Kết nối trực tiếp vào hệ thống chung cấp 1 của thành phố
- Trường hợp 2: Kết nối trực tiếp vào hệ thống chung cấp 2 của thành phố
- Trường hợp 3: Kết nối trực tiếp vào hệ thống nhánh cấp dưới của thành phố
- Trường hợp 4: Tiêu thoát ra vùng xung quanh mà không vào hệ thống chung của thành phố

Do cơ sở hạ tầng thu gom và tiêu thoát nước ở các đô thị Việt Nam mang tính chắp vá, không đồng bộ, ... từ cống, kênh mương tiêu cấp 1, 2 và cấp dưới. Chính vì vậy mà hiệu quả thu gom và tiêu thoát thấp. Đồng thời con số về lượng nước thải qua xử lý ở Việt Nam còn rất khiêm tốn. Điều này đã được khẳng định trong “Chiến lược Bảo vệ môi trường quốc gia đến năm 2010 và định hướng đến năm 2020” (12.2003 của ông Mai Ái Trực, Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường) đã viết “Môi trường ở nhiều đô thị nước ta bị ô nhiễm do hệ thống tiêu nước, thoát nước lạc hậu, xuống cấp nhanh nên không đáp ứng được yêu cầu; năng lực thu gom chất thải rắn

còn thấp kém, trung bình chỉ đạt khoảng 60 - 70%, đặc biệt là chất thải nguy hại chưa được thu gom và xử lý theo đúng quy định".

Hình 5-5 Sơ đồ phân loại hình thức kết nối với hệ thống thu và tiêu thoát nước thải đô thị¹



Theo báo cáo của Công ty quản lý cơ sở hạ tầng thành phố Vinh thì hiện nay công ty mới phụ trách đến cống và kênh tiêu cấp 2. Còn các cống và kênh nhánh cấp dưới thì do người dân (cụm dân cư) tự quản. Thường thì hệ thống cấp 1 và 2 được xây dựng từ nguồn kinh phí của thành phố và hiện nay do công ty quản lý.

Trong phần này, nghiên cứu tình hình kết nối của từng hộ theo hai vấn đề: (i) hình thức (dạng của đường ống nước thải, kênh) và (ii) tình hình tiêu thoát trong khu vực sinh sống của hộ và nhận thức của NDPV về vấn đề nước thải.

5.4.1 Hiện trạng kết nối và thoát nước thải của hộ gia đình

5.4.1.1 Tiêu thoát của hộ đi đâu

Dựa vào Bảng 5-24 ta thấy, trung bình hơn 95% các hộ đều tiêu thoát ra hệ thống chung. Song tỷ lệ ra sông, kênh mương, ao hồ vẫn còn tồn tại ở một số phường. Điển hình là phường Cửa Nam, trên 10% không kết nối vào hệ thống. Đây là thực trạng đã được nhận định trong TLN và PVS là nhiều hộ ở phường Cửa Nam. Để nâng cao tỷ lệ kết nối thì Ban quản lý dự án và Công ty cần lưu ý nhiều hơn đến phường này.

Hiện tại một số hộ gia đình chưa xả thải vào hệ thống chung. Trong trường hợp này công ty nên kiểm tra lại các điểm dân cư có các hộ này. Nếu các điểm dân cư này do khó đầu nối thì công ty nên lên kế hoạch kêu gọi cho đến cưỡng bức đầu nối vào hệ thống chung.

¹ Hình vẽ chỉ mang tính minh họa, không theo tỉ lệ

Bảng 5-24 Nơi thải của nước thải của hộ gia đình (loại trừ nước từ nhà vệ sinh tự hoại)

Nơi thải nước thải của hộ		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Ra hệ thống tiêu thoát công cộng	n	45	94	45	83	49	77	393
	%	<u>98</u>	<u>95.9</u>	<u>95.7</u>	<u>98.8</u>	<u>86.0</u>	<u>97.5</u>	<u>95.6</u>
Ra đường cái	n		1	1			1	3
	%		1.0	2.1			1.3	0.7
Ra sông, kênh mương, hồ, ao...	n	1	1	1		6		9
	%	2.2	1.0	2.1		10.5		2.2
Cho ngấm xuống đất	n	0	1		1	2	1	5
	%		1.0		1.2	3.5	1.3	1.2
Ra hệ thống tiêu thoát công cộng và cho ngấm xuống đất hoặc chảy ra vườn	n	0	1					1
	%		1.0					0.2
Tổng	n	46	98	47	84	57	79	411
	%	100	100	100	100	100	100	100

5.4.1.2 Kết cấu cống hộ dân và có hay bị tắc không

Trong Bảng 5-25, trung bình 86,3% hộ có kết cấu của hệ thống tiêu thoát là kín. Song, phường Hưng Phúc có tỷ lệ thấp nhất (76,9%) và sau đó là phường Hưng Bình (82,6%). Hình 5-6 là những ví dụ điển hình về hệ thống tiêu thoát và đầu nổi của hộ gia đình cũng như hệ thống tiêu thoát cấp 3. Bảng 5-26, 91,3% NDPV cho biết là hệ thống cống hộ dân không bị tắc trong 6 tháng qua. Nếu có “bị tắc” thì 61,3% NDPV cho biết mới xảy ra một lần (Bảng 5-27).

Bảng 5-25 Kết cấu của hệ thống tiêu thoát của hộ và xung quanh

Đánh giá	Kết cấu		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Hệ thống tiêu thoát của hộ	Rãnh hở	n	2	5	3	9	5	9	33
		%	4.4	5.2	6.5	10.8	9.6	11.5	8.2
	Cống kín	n	42	89	38	72	45	60	346
		%	93.3	91.8	82.6	86.7	86.5	76.9	<u>86.3</u>
	Vừa kín và hở	n	1	3	5	2	1	9	21
		%	2.2	3.1	10.9	2.4	1.9	11.5	5.2
	KB/KTL	n					1		1
		%					1.9		0.2
	Tổng	n	45	97	46	83	52	78	401
		%	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-26 Đường cống của hộ có tắc trong 6 tháng qua

Có tắc		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Có	n	1	8	5	5	6	5	31
	%	2.2	8.2	10.9	6.0	11.5	6.4	7.7
Không	n	44	88	40	78	46	70	366
	%	<u>97.8</u>	<u>90.7</u>	<u>87</u>	<u>94</u>	<u>88.5</u>	<u>89.7</u>	<u>91.3</u>
KB/KTL	n		1	1			2	4
	%		1	2.2			2.6	1
Tổng	n	45	97	46	83	52	78	401
	%	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-27 Đường ống nước thải có thường xuyên bị tắc trong vòng 6 tháng qua

Tần suất tắc		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Một lần	n		5	1	4	4	5	19
	%		5.2	2.2	4.8	7.7	6.4	4.7
Hai lần	n	1	2	4		1		8
	%	2.2	2.1	8.7		1.9		2.0
Thường xuyên	n		1		1	1	1	4
	%		1.0		1.2	1.9	1.3	1.0
Không bao giờ	n	44	88	40	78	46	70	366
	%	<u>97.8</u>	<u>90.7</u>	<u>87.0</u>	<u>94.0</u>	<u>88.5</u>	<u>89.7</u>	<u>91.3</u>
Kb/KTL	n		1	1			2	4
	%		1.0	2.2			2.6	1.0
Tổng	n	45	97	46	83	52	78	401
	%	100	100	100	100	100	100	100

Hình 5-6 Hệ thống tiêu thoát của hộ gia đình hầu hết là rãnh kín và “vừa kín và hở”



5.4.2 Hiện trạng tiêu thoát nước thải trong khu vực

5.4.2.1 Đánh giá của người dân về tình trạng tiêu thoát nước thải trong khu vực

Theo Bảng 5-28 thì 47,9% NDPV đánh giá việc tiêu thoát trong khu vực là tốt, 34,8% trung bình. Nhưng vẫn còn 16,5% cho là kém. Đặc biệt phường Hưng Bình có tỷ lệ cao nhất (25.5%). Chính vì vậy mà chúng tôi có thể kết luận là việc tiêu thoát ở thành phố Vinh nói chung chưa được khả quan lắm.

Bảng 5-28 Tình trạng tiêu thoát nước hiện nay ở khu vực

Tình trạng tiêu thoát nước		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Tốt	n	23	42	24	43	27	38	197
	%	50.0	42.9	51.1	51.2	47.4	48.1	<u>47.9</u>
Bình thường	n	15	38	11	29	20	30	143
	%	32.6	38.8	23.4	34.5	35.1	38.0	34.8
Không tốt	n	8	17	12	11	9	11	68
	%	17.4	17.3	25.5	13.1	15.8	13.9	<u>16.5</u>
KB/KTL	n		1		1	1		3
	%		1.0		1.2	1.8		0.7

**BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
THÀNH PHỐ VINH – TỈNH NGHỆ AN**

Tình trạng tiêu thoát nước		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Tổng	n	46	98	47	84	57	79	411
	%	100	100	100	100	100	100	100

5.4.2.2 Vị trí hệ thống tiêu thu gom và tình trạng chiếm dụng khoảng không

Nhìn chung, hệ thống tiêu thoát công cộng mà hộ dân đầu nối vào thì ở Vinh “nằm sau nhà” của các hộ được phỏng vấn, trung bình là 67,3%, cao nhất ở phường Hưng Phúc (74.4%) và thấp nhất ở phường Lê Mao (44.4%, Bảng 5-29). Thông thường “nằm sau nhà” thì khó kiểm soát và quản lý vì hệ thống khuất và dễ bị người dân sử dụng khoảng không cho mục đích riêng.

Theo Bảng 5-30 thì trung bình 29,5% NDPV báo cáo là thường thì có hợp hộ dân hay tổ khối phố nếu như có hộ dân nào lấn chiếm dụng khoảng không của hệ thống để phục vụ cho mục đích riêng. Song tỷ lệ “Không làm gì” cũng còn khá lớn (36,4%).

Bảng 5-29 Vị trí công chung so với ngôi nhà của hộ

Vị trí đường tiêu thoát		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Trước nhà	n	24	31	18	12	17	17	119
	%	53.3	32.0	39.1	14.5	32.7	21.8	29.7
Sau nhà	n	20	63	27	69	33	58	270
	%	44.4	64.9	58.7	83.1	63.5	74.4	67.3
Khác	n	1	3	1	2	2	3	12
	%	2.2	3.1	2.2	2.4	3.8	3.8	3.0
Tổng	n	45	97	46	83	52	78	401
	%	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-30 Sự quan tâm của người dân khi hệ thống nước thải trong khu vực bị lấn chiếm

Sự quan tâm của người dân		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Các hộ gia đình trong khu vực hợp lại và đề nghị chấm dứt tình trạng lấn chiếm	n	2	1	1	3	2	3	13
	%	100.0	7.1	20.0	50.0	40.0	27.3	29.5
Bảo phường / công ty	n		5	2			1	8
	%		35.7	40.0			9.1	18.2
Không làm gì	n		7	1	1	2	5	16
	%		50.0	20.0	16.7	40.0	45.5	36.4
Các hộ gia đình trong khu vực hợp lại và đề nghị chấm dứt tình trạng lấn chiếm và Báo phường / công ty	n					1	1	2
	%					20.0	9.1	4.5
Khác	n		1	1	2		1	5
	%		7.1	20.0	33.3		9.1	11.4
Tổng	n	2	14	5	6	5	11	44
	%	100	100	100	100	100	100	100

5.4.2.3 Kết cấu và tắc của hệ thống thu gom tiêu thoát chung

Hệ thống tiêu thoát nói chung là kín (67,9% - 93,3%, Bảng 5-31). Song phường Hưng Phúc có một tỷ lệ cao nhất về “hệ thống hở” (14,1%). Bảng 5-32 cho thấy 73,2% hộ tự sửa chữa hoặc làm vệ sinh khi hệ thống ở xung quanh bị tắc. Chúng tôi cho là đây là một thực tế tốt vì người dân có trách nhiệm đối với hệ thống tiêu thoát chung. Song công ty nên tiếp tục hợp tác với chính quyền địa phương để tiếp tục bảo vệ hệ thống.

Bảng 5-31 Kết cấu của hệ thống tiêu thoát trong khu vực

Kết cấu		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Rãnh hở	n	1	5	2	5	4	11	28
	%	2.2	5.2	4.3	6.0	7.7	14.1	7.0
Cống kín	n	42	85	32	75	46	53	333
	%	93.3	87.6	69.6	90.4	88.5	67.9	83.0
Vừa kín và hở	n	2	7	11	3	1	11	35
	%	4.4	7.2	23.9	3.6	1.9	14.1	8.7
KB/KTL	n			1		1	3	5
	%			2.2		1.9	3.8	1.2
Tổng	n	45	97	46	83	52	78	401
	%	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-32 Sự quan tâm của người dân khi hệ thống nước thải trong khu vực bị hỏng

Làm gì nếu hệ thống hỏng		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Các gia đình trong khu vực tự sửa	n	42	47	36	68	44	64	301
	%	91.3	47.9	76.6	80.9	77.2	81.0	73.2
Bảo phường / công ty	n		19	6		1	2	28
	%		19.4	12.8		1.8	2.5	6.8
Không làm gì	n		6	1	5		4	16
	%		6.1	2.1	5.9		5.1	3.9
KB/KTL	n	4	26	4	11	12	9	66
	%	8.7	26.5	8.5	13.1	21.0	11.4	16.0
Tổng	n	46	98	47	84	57	79	411
	%	100	100	100	100	100	100	100

5.4.3 Một số phát hiện trong PVS và TLN về vệ sinh và tiêu thoát nước thải

Trong phỏng vấn sâu cũng như thảo luận nhóm thì có các ý kiến mà chúng tôi xin nêu ngắn gọn sau:

1. Phường Lê Mao

- Tỷ lệ đầu nối theo ước tính vào khoảng 80%. Vẫn còn khoảng 20% xả thải ra sông.
- Đường tiêu thoát chính bị hỏng. Trong 5 năm qua phường đã đầu tư trên 2 tỷ đồng để xây mương nội khối nhằm thoát nước ra mương chính. Ngoài ra phải huy động sức dân.

2. Phường Quang Trung

- Trong khu chung cư cao tầng thì hệ thống tiêu thoát nước được xây dựng từ thời kỳ CHDC Đức giúp đỡ. Nay đã trên 30 năm, đường tiêu thoát từ hộ vào hệ thống chung đã xuống cấp và hay bị tắc. Do bề phốt chung của khu tập thể được xây dựng không đảm bảo kỹ thuật nên hay bị tắc và chảy tràn.
- Các khu vực mới được xây xen kẽ nằm ngay trên diện tích tiêu thoát của khu tập thể trước đây. Do thiếu qui hoạch nên tiêu thoát trong khu vực còn gặp nhiều khó khăn.
- Khu vực đất thổ cư thì người dân tự làm lầy cống tiêu và hướng hệ thống tiêu thoát ra mặt đường.
- Mương trong phường hay bị tắc do các hộ dân lấn chiếm bờ mương.
- Vấn đề bức xúc lớn hiện nay là tiêu thoát trong khu nhà cao tầng cũng như việc thu gom rác thải.

- Trong phường đã thực hiện theo chỉ thị 31 của thành ủy (1998) về huy động mọi nguồn lực để xây dựng cơ sở hạ tầng. Thực hiện chỉ thị này, phường đã cho nạo vét và xây mới mương như mương Nguyễn Cảnh Chân.
 - 3. Phường Hưng Bình
 - Nước thải gây ra ô nhiễm nặng nề ở khối Vinh Quang nên tỷ lệ ung thư ở đây rất cao (15 người/200 hộ).
 - Theo chỉ thị 31 (1998) nên từ năm 2001 đến nay phường đã đầu tư 7 tỷ đồng cho hệ thống tiêu thoát nước, tập trung chủ yếu ở các ngõ xóm.
 - Về đấu nối thì phường hoàn toàn ủng hộ việc đấu nối cưỡng bức và buộc phải đấu nối theo cam kết và đấu nối cũng phải xin phép xây dựng. Ủy ban ủng hộ việc xây dựng hợp đồng đấu nối.
 - Kiến nghị:
 - o Ô nhiễm môi trường do nước thải của nhà máy đổ ra. Từ 5 năm trở lại đây đất nông nghiệp ven kênh không còn có thể dùng được cho trồng trọt. Phường đề nghị Nhà nước tạo điều kiện để xây dựng và sửa chữa kênh số 2.
 - o Nguồn nước ngầm trong khu vực bị ô nhiễm do nước thải gây ra. Trước đây khi người dân còn dùng giếng khơi và khoan cho ăn uống thì sức khỏe của người bị ảnh hưởng.
 - o Tiến tới nên bắt các nhà hàng kinh doanh phải xử lý sơ bộ nước thải trước khi đổ vào hệ thống. Công việc này phải được kiểm tra thường xuyên. Nên xây dựng đội qui tắc trật tự vệ sinh. Cần xây dựng chế tài trong xử phạt các hành vi vi phạm qui định về môi trường.
 - 4. Phường Trường Thi
 - PVS
 - o Phường đã đầu tư 1,2 tỷ đồng làm đường tiêu nội khối. Đầu tư nạo vét và xây dựng kênh mương số 3.
 - o Hiện tượng ô nhiễm kênh cấp 3 rất đáng quan tâm.
 - o Tỷ lệ đấu nối vào hệ thống khoảng 70%, song vẫn còn 30% xả thải trực tiếp ra sông và hồ.
 - TLN
 - o Khát vọng của người dân là thành phố Vinh không bị ô nhiễm do nước thải gây ra. Nước thải công nghiệp cần phải được xử lý trước xả về nguồn.
 - o Dân rất bức xúc về nước thải do nhà máy xả ra, ví dụ nhà máy bia, gây mùi hôi thối.
 - o Người dân phản ứng trước tình trạng kênh cấp 3 bị ô nhiễm, bốc mùi nặng.
 - o Hộ dân đã đấu nối 100%. Tiêu thoát nhanh. Nếu được nâng cấp thì sẽ không có hiện tượng ứ đọng và ngập lụt.
 - o Nếu nhà máy xử lý nước thải hoạt động tốt thì người dân ủng hộ và sẵn sàng đóng góp kinh phí.
 - 5. Phường Cửa Nam
 - PVS
 - o Trong thành cổ có 500 hộ dân. Hệ thống cơ sở hạ tầng gần chưa có gì. Việc xây dựng cơ sở hạ tầng ở đây phụ thuộc vào qui hoạch của thành phố mà có liên quan đến việc bảo tồn thành cổ. Hầu hết nước được tiêu thoát tự nhiên (chảy từ cao xuống thấp) và chảy xuống hồ thành. Hồ Hào thành bị người dân lấn chiếm và lòng kênh bị thu hẹp do rác thải.
 - o Hàng năm làm mới 1000 m mương để giải quyết vấn đề ngập úng. Do ở Vinh hay có mưa lớn, nên dễ ngập lụt và ngập lụt nhiều khi kéo dài hàng tuần cho đến nửa tháng.
 - o Chỉ có phường Cửa Nam, Đội Cung và Quang Trung là có liên quan với hồ Thành cũng như kênh nhà Lê.
 - TLN
-

- o Nhà vệ sinh tự hoại là 60%.
 - o Hệ thống cống rãnh đã nằm trong qui hoạch từ năm 2001 (qui hoạch vùng thành cổ). Do qui hoạch treo nên hệ thống cơ sở hạ tầng không được xây dựng. Chính vì vậy mà 4 phường nằm trong thành cổ không thể phát triển được.
 - o Ô nhiễm môi trường nặng nề do hồ Thành cổ gây ra. Nhiều nhà còn xả thải trực tiếp ra hồ Thành cổ. Trong số đó có nhiều hộ có điều kiện kinh tế tốt và học thức cao.
 - o Để giải quyết vấn đề môi trường thì Hội phụ nữ đã cho các hộ nghèo vay tiền để xây vệ sinh tự hoại.
 - o Nhiều hộ có chăn nuôi và thải trực tiếp phân ra hồ.
 - o Phường đã tổ chức nạo vét hồ. Đề nghị kê hồ và thuyết phục hộ dân đầu nối vào hệ thống.
6. Phường Hưng Phúc
- Thành phố Vinh được CHDC Đức qui hoạch theo hình “Bàn tay xòe” từ năm 1977. Có cơ sở hạ tầng được xây dựng theo thiết kế. Các hệ thống kênh như Kênh nhà Lê, kênh Bắc tiêu thoát nước tốt.
 - Tiêu thoát nước ở kênh cấp 3 rất kém do độ dốc kém.

5.4.4 Nhận thức của người dân về việc xử lý nước thải và phí nước thải

Trong Bảng 5-33 có thể thấy rất rõ NDPV nghĩ gì về việc tiêu thoát kém sẽ phát sinh ra những vấn đề gì: Thứ nhất, sinh ra muỗi (76,3%); Thứ hai, Mùi hôi (68,2%). Kết quả này đã phản ánh hoàn cảnh thực tế của thành phố Vinh. Đó là hệ thống tiêu thoát nhanh nên ít bị ngập lụt (22,7%). Chính vì vậy mà người dân ít có điều kiện thấy việc “*Lan truyền dịch bệnh*” (27,5%). Một điều cũng nên lưu ý là nhận thức của người dân về “*Ô nhiễm nguồn nước*” còn khá thấp và có lẽ đó là một nội dung trong chiến dịch truyền thông.

Bảng 5-33 Những vấn đề phát sinh của tình trạng tiêu thoát nước

Phát sinh tình trạng		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng	
		n							
Sinh ra muỗi	n	19	32	20	33	22	35	161	(76.3%)
	%	11.8	19.9	12.4	20.5	13.7	21.7	100.0	
Lan truyền dịch bệnh	n	2	14	8	13	12	9	58	(27.5%)
	%	3.4	24.1	13.8	22.4	20.7	15.5	100.0	
Mùi hôi	n	13	41	20	21	15	34	144	(68.2%)
	%	9.0	28.5	13.9	14.6	10.4	23.6	100.0	
Ô nhiễm nguồn nước	n	3	7	10	7	3	6	36	(17.1%)
	%	8.3	19.4	27.8	19.4	8.3	16.7	100.0	
Ngập lụt	n	9	15	5	4	9	6	48	(22.7%)
	%	18.8	31.3	10.4	8.3	18.8	12.5	100.0	
Khác	n	1	6	1	3	1	1	13	(6.2%)
	%	7.7	46.2	7.7	23.1	7.7	7.7	100.0	

Trước tình trạng ô nhiễm môi trường ngày càng gia tăng nên người dân thấy cần phải xử lý nước thải trước khi dẫn về nguồn (trung bình 96,4%, Bảng 5-34). Trong Bảng 5-35, 85,2% NDPV cho là “*Nghĩa vụ và trách nhiệm của người dân trong bảo vệ môi trường xanh sạch đẹp*”. Chỉ có 21,3% NDPV có quan điểm “*Do việc thu gom và xử lý nước thải tốn kém và người dân phải đóng góp*”.

Trong Bảng 5-36 thì 98,1% NDPV đều đồng ý với quan điểm chung là các cơ quan, nhà máy và khu công nghiệp, đều phải có nghĩa vụ tài chính đối với dịch vụ xử lý nước thải. Song chỉ 86,6% hộ gia đình đồng ý trả tiền. Vẫn còn có một số quan điểm khác như theo qui định của nhà nước, nhà nước phải trả, khu tập thể thì trả như thế nào. Ngoài ra chúng tôi có kiểm tra xem nhận thức này có phụ thuộc vào giới tính (nam và nữ) và trình độ học vấn hay không. Nhìn

chung thì giữa các giới tính không có sự thay đổi đáng kể. Cần lưu ý là đối tượng có học vấn cao thì bao giờ trong câu trả lời cũng mang tính chiến lược hơn.

Bảng 5-34 Nhận thức về có cần thiết phải xử lý nước thải

Có cần thiết phải xử lý		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Có	n	44	93	46	86	56	77	402
	%	<u>95.7</u>	<u>92.1</u>	<u>95.8</u>	<u>98.9</u>	<u>98.2</u>	<u>98.7</u>	<u>96.4</u>
Không	n	2	6	1	1	1		11
	%	4.3	5.9	2.1	1.1	1.8		2.6
KB/KTL	n		2	1			1	4
	%		2.0	2.1			1.3	1.0
Tổng	n	46	101	48	87	57	78	417
	%	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-35 Nhận thức về tại sao lại cần thiết phải xử lý nước thải

Tại sao phải xử lý nước thải		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Đó là nghĩa vụ và trách nhiệm của người dân trong bảo vệ môi trường xanh sạch đẹp	n	29	73	42	59	41	60	304
	%	<u>78.4</u>	<u>88.0</u>	<u>93.3</u>	<u>83.1</u>	<u>83.7</u>	<u>83.3</u>	<u>85.2</u>
Do việc thu gom và xử lý nước thải tốn kém và người dân phải đóng góp	n	8	16	4	20	13	15	76
	%	21.6	19.3	8.9	28.2	26.5	20.8	21.3
Khác (theo quy định của nhà nước)	n		1					1
	%		1.2					0.3
Tổng	n	37	83	45	71	49	72	357
	%	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-36 Ý kiến về các khu vực công cộng và hộ gia đình có phải trả tiền cho việc xử lý nước thải không

Chỉ tiêu		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng	
Khu công nghiệp có phải trả không?	Có	n	46	95	47	81	56	78	403
		%	100.0	96.9	100.0	96.4	98.2	98.7	<u>98.1</u>
	Khác	n		3		1	1		5
		%		3.1		1.2	1.8		1.2
	KB/KTL	n				2		1	3
		%				2.4		1.3	0.7
Hộ dân có phải trả không?	Có	n	37	83	44	69	49	72	354
		%	80.4	84.7	95.7	83.1	86.0	91.1	<u>86.6</u>
	Không	n	1	6	1	3	6	4	21
		%	2.2	6.1	2.2	3.6	10.5	5.1	5.1
	Khác	n	8	9		9	2	2	30
		%	17.4	9.2		10.8	3.5	2.5	7.3
	KB/KTL	n			1	2		1	4
		%			2.2	2.4		1.3	1.0

Hình 5-7 Xí nghiệp sản xuất bia và nước thải chưa qua xử lý/xử lý kém chày vào hệ thống



Xí nghiệp sản xuất bia gây ra ô nhiễm



Nước thải từ nhà máy bia chảy trực tiếp vào hệ thống chung

Trong nghiên cứu về giá trị sẵn sàng chi trả của người dân cho việc thu gom và xử lý nước thải thì nghiên cứu ở Vinh có điểm khác so với Bắc Ninh và Hải Dương. Nếu ở hai thành phố kia chúng tôi xuất phát từ một điểm cố định, một giá trị kỳ vọng cao trong thời gian tới và sau đó thì tiến hành đấu giá từ cao xuống thấp. Còn ở Vinh, chúng tôi tiến hành nghiên cứu với 3 điểm xuất phát khác nhau (4000, 5000 và 6000 đồng/m³). Số lượng phiếu phát ra của ba loại điểm xuất phát này tương đương nhau và được rút ngẫu nhiên. Từ điểm xuất phát này NDPV sẽ được hỏi tiếp theo theo cả hai hình thức đấu giá xuôi và ngược. Toàn bộ kết quả tính toán được thể hiện ở Bảng 5-38 cũng như Hình 5-8.

Kết quả đấu giá nước thải cho trị số trung bình là 2.590 đồng/m³. Trị số xuất hiện nhiều nhất là 1.000 đồng/m³. Giữa các kịch bản thì trị trung bình có khác nhau và tuân theo qui luật chung là nếu điểm xuất phát cao thì trị trung bình cao. Ba phường Hưng Bình (3.021), Hưng Phúc (2798) và Quang Trung (2767) có trị số trung bình cao. Nhưng nhìn chung kết quả đều khá tập trung. Song bên cạnh đó còn nhiều ý kiến khác nhau của NDPV như:

- Chưa biết có sạch không mà trả.
- Thu nhập quá thấp thì xin cho miễn.
- Dân hiện nay phải trả nhiều khoản.
- Thành phố/nhà nước trả.
- Gia đình thải ít và không ảnh hưởng đến môi trường.
- Hệ thống thoát nước đã tốt đâu mà trả.

Ngoài ra trong các thảo luận nhóm người dân có đề nghị:

- Xem xét tính mức giá hợp lý hoặc thấp nhất ngay trong giai đoạn đầu
- Ông Nguyễn Hữu Đắc (Phó chủ tịch phường Hưng Bình): Mức thu vừa phải vì thu nhập bình quân đầu người chỉ 500-600 ngàn đồng/tháng.
- TLN phường Trường Thi: Đến nay chưa có tuyên truyền gì. Nếu thu thì phải tuyên truyền trước đó về tác hại của nước thải sinh hoạt. Người dân chỉ mới biết đến tác hại của nước thải công nghiệp gây ra.
- Bà Nguyễn Thị Hoàng Thoa (Phó chủ tịch hội phụ nữ thành phố): Cái khó là nhận thức của người dân chứ có thu đến 10 ngàn đồng/m³ thì cũng không lớn. Nếu thu cao thì bản thân các hộ gia đình có thu nhập thấp tự phải chỉnh lại mức dùng nước. Song mặt khác ngay cả người có trình độ học vấn cao cũng vẫn khó thu khi chúng ta chưa có chế tài. Người có trình độ cao thì họ hay có nhiều lập luận đối với việc thu phí.
- Ông Chu Văn Mai (Chủ tịch phường Lê Mao): Nên thu khoảng 20% của phí nước sạch. Song trước đó phải tuyên truyền để người dân thấy tác dụng của hệ thống thu gom và xử lý nước thải.

- Ông Nguyễn Như Vinh (Chủ tịch phường Cửa Nam): Trong giai đoạn 2010-2015 nên thu bằng 1/3 phí nước sạch.
- Ông Nguyễn Tất Thiện (Phó chủ tịch phường Trường Thi): Hoàn toàn nhất trí với chủ trương thu phí nước thải, song nên thu theo giá hiện tại là 5000 đ/m³ sạch và thải.

Theo quan điểm trong đánh giá thì lộ trình thu phí nước thải có thể xuất phát điểm từ 1000 đồng/m³ khi mới đưa nhà máy vào vận hành khai thác.

Ký kết hợp đồng thu gom và tiêu thoát nước thải. Trong Bảng 5-39 ta thấy đại đa số NDPV (77,8%) đồng ý với việc ký hợp đồng tiêu thoát và xử lý nước thải sau khi công trình đi vào hoạt động. Ngoài ra cũng có ý kiến là nên theo qui định chung của Nhà nước và có sự tham khảo của cộng đồng.

Bảng 5-37 Kết quả đấu giá nước thải theo các kịch bản (Đơn vị 000' đ/m³)

Kịch bản (xuất phát điểm)	n	Tối thiểu	Tối đa	Trung bình	Trọng tâm	Xuất hiện nhiều nhất
1 (5000)	140	200	10000	2643	2000	1000
2 (6000)	139	500	7000	2775	2250	2000
3 (4000)	131	400	8000	2337	2000	1000

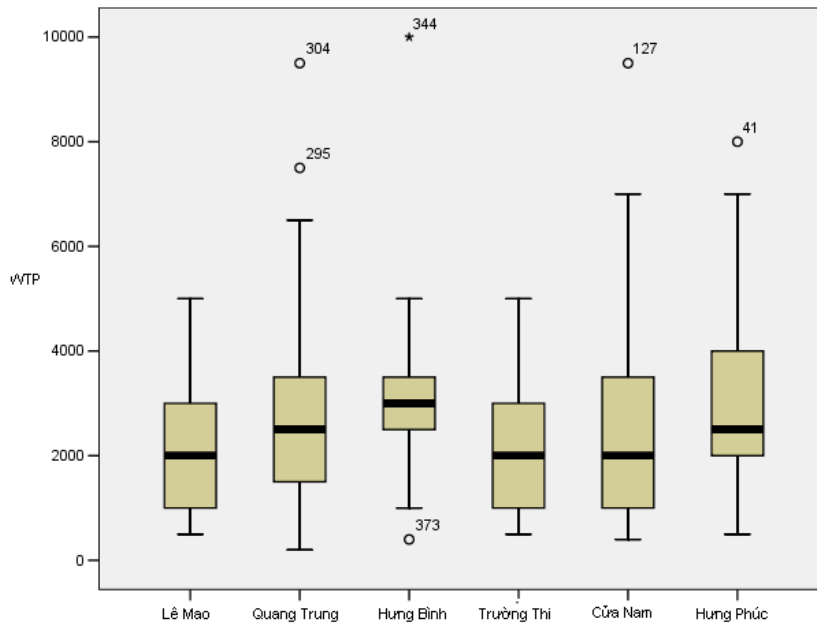
Bảng 5-38 Kết quả đấu giá nước thải theo phường (Đơn vị 000' đ/m³)

Phường	n	Tối thiểu	Tối đa	Trung bình	Trọng tâm	Xuất hiện nhiều nhất
Lê Mao	46	500	5000	2320	2000	1000
Quang Trung	98	200	9500	2767	2500	1000
Hưng Bình	47	400	10000	3021	3000	3000
Trường Thi	84	500	5000	2178	2000	1000
Cửa Nam	57	400	9500	2419	2000	1000
Hưng Phúc	79	500	8000	2798	2500	2000
Tổng	411	200	10000	2590	2000	2000

Bảng 5-39 Có đồng ý ký kết hợp đồng tiêu thoát nước thải

Ký kết hợp đồng tiêu thoát		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Có	n	35	69	42	62	44	67	319
	%	<u>76.1</u>	<u>71.1</u>	<u>89.4</u>	<u>73.8</u>	<u>77.2</u>	<u>84.8</u>	<u>77.8</u>
Không	n	1	3	2		1		7
	%	2.2	3.1	4.3		1.8		1.7
Khác	n	9	23	1	21	12	11	77
	%	19.6	23.7	2.1	25.0	21.1	13.9	18.8
KB /KTL	n	1	2	2	1		1	7
	%	2.2	2.1	4.3	1.2		1.3	1.7
Tổng	n	46	97	47	84	57	79	410
	%	100	100	100	100	100	100	100

Hình 5-8 Kết quả đấu giá nước thải theo phường



5.5 Đánh giá về rác thải có liên quan với hệ thống nước thải

Hiện tượng cố tình vứt rác xuống hệ thống tiêu thoát nước thải gây ra tắc cống ít được nhìn thấy (Bảng 5-40). Còn một tỷ lệ rất nhỏ vẫn thường xuyên vứt rác xuống hệ thống chung, đây là nguyên nhân gây tắc hệ thống thoát nước chung. Trong Bảng 5-41 ta thấy ngoài việc để rác ra ngoài đường thì 49,6% cho biết là họ luôn để đúng điểm thu gom ở từng khu và sau đó thì công ty môi trường đô thị Vinh đi thu gom.

Bảng 5-40 Hiện tượng vứt rác xuống hệ thống tiêu thoát nước

Hiện tượng vứt rác xuống hệ thống chung		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Thường xuyên	n		1		3		1	5
	%		1.0		3.6		1.3	1.2
Thỉnh thoảng, hiếm khi	n	6	4	4	9	4	5	32
	%	13.0	4.1	8.5	10.7	7.0	6.3	7.8
Không bao giờ	n	40	91	37	72	52	66	358
	%	<u>87.0</u>	<u>92.9</u>	<u>78.7</u>	<u>85.7</u>	<u>91.2</u>	<u>83.5</u>	<u>87.1</u>
KB /KTL	n		2	6		1	7	16
	%		2.0	12.8		1.8	8.9	3.9
Tổng	n	46	98	47	84	57	79	411
	%	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-41 Hiện tượng vứt rác xuống hệ thống tiêu thoát nước

Hiện tượng vứt rác		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Đổ ra đường / vỉa hè	n	20	42	24	36	24	33	179
	%	43.5	42.9	51.1	42.9	42.1	41.8	43.6
Chôn	n	1						1
	%	2.2						0.2
Đốt	n		7	11			8	26
	%		7.1	23.4			10.1	6.3
Vứt bất kỳ chỗ nào	n		1					1
	%		1.0					0.2
Khác	n	25	48	12	48	33	38	204
	%	54.3	49.0	25.5	57.1	57.9	48.1	49.6
Tổng	n	46	98	47	84	57	79	411
	%	100	100	100	100	100	100	100

5.6 Đánh giá chung về hoạt động thông tin, giáo dục và truyền thông

5.6.1 Theo dõi tivi và radio

Ngày nay, Tivi được coi là báo hình và là món ăn tinh thần đối với mọi người dân. Gần 100% các hộ gia đình đều có Tivi. Các chương trình tivi ngày càng đa dạng và có sức hấp dẫn về nội dung cũng như hình thức. Các chương trình tivi của trung ương như VTV 1, 2, 3 được theo dõi thường xuyên hơn chương trình truyền hình Nghệ An. Chính vì vậy mà khoảng 91% người được hỏi theo dõi hàng ngày các chương trình truyền hình trung ương VTV 1, 2, 3. Song, việc theo dõi chương trình truyền hình Nghệ An đạt tỷ lệ 83,5%.

Bảng 5-42 Theo dõi/xem chương trình Tivi của trung ương và địa phương

Xem Tivi	Tần suất		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Xem VTV 1,2,3	Hàng ngày	n	43	89	42	80	52	68	374
		%	93.5	90.8	89.4	95.2	91.2	86.1	91.0
	4-6 ngày trong tuần	n		3	4	2	2	7	18
		%		3.1	8.5	2.4	3.5	8.9	4.4
	1-3 ngày trong tuần	n	3	6	1	2	2	4	18
		%	6.5	6.1	2.1	2.4	3.5	5.1	4.4
Không bao giờ	n						1	1	
	%						1.8	0.2	
Xem tivi Nghệ An	Hàng ngày	n	42	73	39	78	48	63	343
		%	91.3	74.5	83.0	92.9	84.2	79.7	83.5
	4-6 ngày trong tuần	n	1	9	2	1	4	8	25
		%	2.2	9.2	4.3	1.2	7.0	10.1	6.1
	1-3 ngày trong tuần	n	3	11	6	4	4	8	36
		%	6.5	11.2	12.8	4.8	7.0	10.1	8.8
	Không bao giờ	n		3				1	4
		%		3.1				1.8	1.0
KB/KTL	n		2		1			3	
	%		2.0		1.2			0.7	

Hiện nay radio có vẻ lạc hậu hơn so với thời đại. Nhưng vai trò của báo “nói” cũng không thể thiếu được trong cuộc sống hàng ngày do nó có những ưu điểm mà các loại hình truyền thông khác không thể có được. Về mặt giá trị thông tin cập nhật hàng ngày thì giữa tivi và radio có thể thay thế cho nhau. Song nói chung tỷ lệ “nói không” với Radio là 65,7%. Trong gần 35% nghe Radio thì khoảng 17,3% nghe hàng ngày.

Bảng 5-43 Theo dõi/nghe Radio

Tần suất		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Hàng ngày	n	8	16	9	16	12	10	71
	%	17.4	16.3	19.1	19.0	21.1	12.7	17.3
4-6 ngày trong tuần	n	1	1	2			4	8
	%	2.2	1.0	4.3			5.1	1.9
1-3 ngày trong tuần	n	4	13	11	13	2	11	54
	%	8.7	13.3	23.4	15.5	3.5	13.9	13.1
Không bao giờ/Không có radio	n	33	66	23	55	43	50	270
	%	71.7	67.3	48.9	65.5	75.4	63.3	65.7
KB/KTL	n		2	2			4	8
	%		2.0	4.3			5.1	1.9

Bảng 5-44 Ai nghe radiô

Phường	Giới tính	n	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Trung vị	Giá trị xuất hiện nhiều nhất
Lê Mao	Nam	10	27	62	51.5	52	52
	Nữ	28	25	63	47.3	49.5	55
Quang Trung	Nam	38	27	74	52.2	53.5	45
	Nữ	44	28	76	49.8	51.5	52
Hưng Bình	Nam	23	21	77	51.7	53	50
	Nữ	15	27	62	48.1	46	46
Trường Thi	Nam	27	23	79	55.7	55	52
	Nữ	41	30	66	51.0	52	60
Cửa Nam	Nam	17	40	65	54.7	57	62
	Nữ	28	24	64	48.2	50	40
Hưng Phúc	Nam	30	27	72	53.0	55	60
	Nữ	39	27	69	48.4	50	40
Tổng	Nam	145	21	79	53	55	60
	Nữ	195	24	76	49	50	60

5.6.2 Nhận thông tin về nước thải và tiêu thoát nước thải

Theo kết quả của Error! Reference source not found. thì người dân có nhận được thông tin về nước thải trong 6 tháng qua, song tỷ lệ này còn rất thấp (24,1%). Điều này cũng hoàn toàn dễ hiểu vì so với thành phố Bắc Ninh và Hải Dương thì Vinh bắt đầu muộn hơn và đến nay chưa tiến hành bất cứ một chiến dịch cộng đồng nào. Thông tin về nước thải đến với hộ dân mới 1-2 lần và thông qua tivi và loa truyền thanh (Bảng 5-45). Họ nhận được thông tin này thường qua các kênh Tivi (72,3%), hệ thống loa truyền thanh (29,7%) và báo chí (26,7%) (Bảng 5-46). Rút kinh nghiệm từ Bắc Ninh và Hải Dương cũng như qua các buổi TLN và PVS thì chúng tôi đề nghị Ban quản lý dự án và Công ty nên tiến hành sớm các chiến dịch truyền thông.

Bảng 5-45 Nhận được thông tin về nước thải trong 6 tháng qua

Nhận thông tin		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng	
		n	7	27	7	22	15	21	99
	%	15.2	27.6	14.9	26.2	26.3	26.6	24.1	
Không	n	33	68	40	59	41	58	299	
	%	71.7	69.4	85.1	70.2	71.9	73.4	72.7	
KB /KTL	n	6	3		3	1		13	
	%	13.0	3.1		3.6	1.8		3.2	
Tổng	n	46	98	47	84	57	79	411	
	%	100	100	100	100	100	100	100	

Bảng 5-46 Tần suất nhận được thông tin về nước thải

Tần suất nhận được thông tin	Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng	
1 lần		25.9	28.6	13.6	53.3	28.6	26.3	
2 - 3 lần		37.0	42.9	18.2	20.0	28.6	26.3	
4 - 5 lần		14.8	14.3	22.7	6.7	9.5	13.1	
> 5 lần	100	22.2	14.3	45.5	20.0	28.6	33.3	
KB/KTL						4.8	1.0	
Tổng	100	100	100	100	100	100	100	

Bảng 5-47 Nhận được tin từ ai

Nhận được từ ai		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng	
Hàng xóm / Bạn bè	n			1	4		4	9	8.9%
	%			11.1	44.4		44.4	100.0	
Công ty quản lý công trình đô thị Vinh	n	1	5				2	8	7.9%
	%	12.5	62.5				25.0	100.0	
Tuyên truyền viên / tình nguyện viên về sức khỏe	n		1					1	1.0%
	%		100.0					100.0	
Người có uy tín trong cộng đồng dân cư	n		3	2			2	7	6.9%
	%		42.9	28.6			28.6	100.0	
TV	n	7	23	6	18	7	12	73	72.3%
	%	9.6	31.5	8.2	24.7	9.6	16.4	100.0	
Radio	n		8	2			1	11	10.9%
	%		72.7	18.2			9.1	100.0	
Báo	n	4	10	3	5		5	27	26.7%
	%	14.8	37.0	11.1	18.5		18.5	100.0	
Loa truyền thanh	n		6	1	4	10	9	30	29.7%
	%		20.0	3.3	13.3	33.3	30.0	100.0	
Tổng	n	7	27	7	22	17	21	101	

5.6.3 Nhận thông tin về dịch vụ chiếu sáng

Những thông tin về chiếu sáng thì hầu hết người dân nhận được rất ít, thấp nhất 6,5% phường Lê Mao và cao nhất 25,5% phường Quang Trung (Bảng 5-48) Nếu nhận được tin này thì có chăng là trưởng khu hoặc chủ tịch phường. 56,7% cho là họ mới nhận được thông tin này khoảng 2-3 lần trong 6 tháng qua (Bảng 5-49).

Bảng 5-48 Nhận được thông tin về dịch vụ chiếu sáng trong 6 tháng qua

Nhận được tin		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Có	n	3	25	6	12	5	9	60
	%	6.5	25.5	12.8	14.3	8.8	11.4	14.6
Không	n	37	71	41	60	44	67	320
	%	80.4	72.4	87.2	71.4	77.2	84.8	77.9
KB/KTL	n	6	2		12	8	3	31
	%	13.0	2.0		14.3	14.0	3.8	7.5
Tổng	n	46	98	47	84	57	79	411
	%	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-49 Tần suất nhận được thông tin về dịch vụ chiếu sáng

Tần suất nhận tin		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
1 lần	N	1	11		2	2	1	17
	%	33.3	44.0		16.7	40.0	11.1	28.3
2 - 3 lần	N	2	12	3	7	3	7	34
	%	66.7	48.0	50.0	58.3	60.0	77.8	56.7
4 - 5 lần	N		2	1	1		1	5
	%		8.0	16.7	8.3		11.1	8.3
> 5 lần	N			1	1			2
	%			16.7	8.3			3.3
KB/KTL	N			1	1			2
	%			16.7	8.3			3.3
Tổng	N	3	25	6	12	5	9	60
	%	100	100	100	100	100	100	100

5.6.4 Phương pháp truyền thông

5.6.4.1 Người đưa tin thuyết phục nhất

Theo Bảng 5-50, thì người đưa tin thuyết phục nhất là:

- “*Trưởng khu dân cư*” (388/411 người trả lời hay 94,4%)
- “*Lãnh đạo phường*” (96/411 người trả lời hay 23,4%)
- Công ty có một tỷ lệ thấp hơn (82/411 người trả lời hay 20%).

Bảng 5-50 Người có thể thuyết phục nhất (uy tín nhất) để thông tin về nước thải

Người có thể thuyết phục nhất		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Lãnh đạo phường	N	13	9	21	18	12	23	96
	%	28.3	9.2	44.7	21.4	21.1	29.1	23.4
Trưởng khu dân cư	N	46	90	44	82	50	76	388
	%	100.0	91.8	93.6	97.6	87.7	96.2	94.4
Đại diện của công ty quản lý công trình đô thị Vinh	N	10	12	20	10	8	22	82
	%	21.7	12.2	42.6	11.9	14.0	27.8	20.0
Nhân viên y tế	N	1	7	7	5	8	5	33
	%	2.2	7.1	14.9	6.0	14.0	6.3	8.0
Thành viên hội phụ nữ	N	1	6	3	5	4	8	27
	%	2.2	6.1	6.4	6.0	7.0	10.1	6.6
Thành viên đoàn thanh niên	N		2			2	1	5
	%		2.0			3.5	1.3	1.2
Khác	N		3	2	1	1	2	9
	%		3.1	4.3	1.2	1.8	2.5	2.2
Tổng	N	46	98	47	84	57	79	411
	%	100	100	100	100	100	100	100

5.6.4.2 Hợp cộng đồng do công ty tổ chức

Theo Bảng 5-51 thì cho đến nay công ty chưa tổ chức buổi họp cộng đồng nào. Đã đến lúc công ty nên tổ chức các buổi họp và thảo luận cộng đồng để người dân biết và hiểu công ty hiện đang làm gì và đối mặt với những khó khăn nào. Công ty cần làm việc chặt chẽ với cộng đồng để cùng giải quyết. Chúng ta tránh tình trạng “đường ai người ấy đi”, cộng đồng và công ty làm việc và có những quan tâm khác nhau.

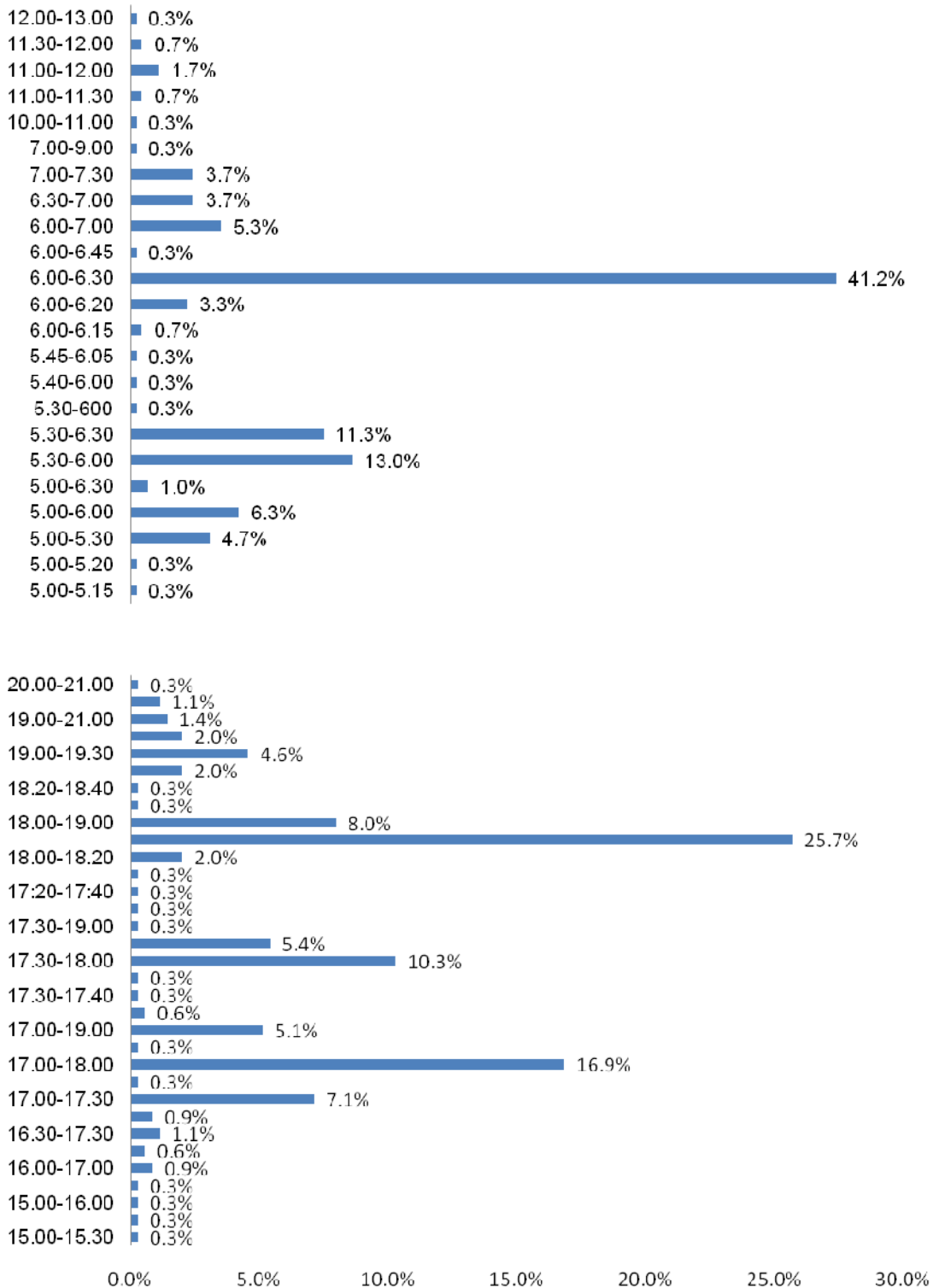
Bảng 5-51 Tần suất tổ chức các buổi họp cộng đồng về các dịch vụ của công ty

Tần suất buổi họp	Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Chưa bao giờ	100	87.8	100	100	98.2	93.7	95.6
Dưới một tháng		2.0					0.5
2 tháng một lần		1.0					0.2
2 - 6 tháng một lần		3.1			1.8	5.1	1.9
Trên 6 tháng một lần		4.1					1.0
KB/KTL		2.0				1.3	0.7
Tổng	100	100	100	100	100	100	100

5.6.4.3 Hệ thống loa của phường và thời gian phát thanh

Ở các phường đều có hệ thống loa truyền thanh. Có lẽ đây là kênh thông tin hàng ngày và thông tin dễ đi đến người dân nhất. Kênh thông tin truyền thống này có độ tin tưởng cao và hiệu quả. Song vấn đề chính là thời gian và tần suất phát tin để người dân nhận được tin tốt nhất. Theo kết quả khảo sát thì thời gian phát thanh có hiệu quả nhất vào buổi sáng sớm hoặc buổi chiều (Bảng 5-52). Cụ thể buổi sáng từ 6.00-6.30 giờ và buổi chiều từ 17-19 giờ (trước buổi phát bảng tin thời sự trong ngày của toàn quốc).

Bảng 5-52 Thời gian phù hợp nhất để phát tin tức vào buổi sáng và chiều



5.6.4.4 Cách thức để công ty giao tiếp với hộ gia đình

Trong Bảng 5-53 ba công cụ mà công ty có thể trao đổi thông tin với hộ gia đình thông qua các kênh như:

- "Rất hiệu quả": Người của công ty đến từng hộ gia đình (76,4%)
- "Hiệu quả": Hộp phường xóm (62,5%), loa truyền thanh (66,7%), tivi (60,1%), chiến dịch cộng đồng (58,2%)
- "Không hiệu quả": Áp phích (56,2%), bảng tin (53,8%), đài (65,5%) và báo (43,1%).

Một điều cần lưu ý là trong các PVS và TLN có đưa ra là hiện nay tờ rơi được phát rất nhiều và người dân ít quan tâm đến. Vì vậy tờ rơi phải do chính người của công ty hàng tháng thu phí. Dĩ nhiên, việc đến từng nhà người dân là một đánh đố đối với công ty quản lý cơ sở hạ tầng thành phố Vinh. Song công ty có thể kết hợp với công ty cấp nước để đưa tờ quảng cáo đến tận từng nhà. Như vậy có sự kết hợp giữa hai loại: Tờ rơi và công ty. Chiến dịch cộng đồng thì cũng nên làm tương tự.

Bảng 5-53 Những cách nào có hiệu quả để công ty có thể trao đổi thông tin với gia đình

Kênh	Đánh giá		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Đến từng hộ	Không hiệu quả	N		5		4	5	5	19
		%		5.1		4.8	8.8	6.3	4.6
	Hiệu quả	N	11	32	10	24	19	25	121
		%	23.9	32.7	21.3	28.6	33.3	31.6	29.4
	Rất hiệu quả	N	35	59	35	56	33	48	266
		%	76.1	60.2	74.5	66.7	57.9	60.8	64.7
	KB/KTL	N		2	2			1	5
	%		2.0	4.3			1.3	1.2	
Hộp khu dân cư	Không hiệu quả	N		12	2	1	3	1	19
		%		12.2	4.3	1.2	5.3	1.3	4.6
	Hiệu quả	N	30	58	30	52	36	51	257
		%	65.2	59.2	63.8	61.9	63.2	64.6	62.5
	Rất hiệu quả	N	16	27	15	31	18	27	134
		%	34.8	27.6	31.9	36.9	31.6	34.2	32.6
	KB/KTL	N		1					1
	%		1.0					0.2	
Loa truyền thanh	Không hiệu quả	N	7	23	5	19	11	12	77
		%	15.2	23.5	10.6	22.6	19.3	15.2	18.7
	Hiệu quả	N	27	69	38	42	39	59	274
		%	58.7	70.4	80.9	50.0	68.4	74.7	66.7
	Rất hiệu quả	N	9	6	4	18	6	8	51
		%	19.6	6.1	8.5	21.4	10.5	10.1	12.4
	KB/KTL	N	3			5	1		9
	%	6.5			6.0	1.8		2.2	
Áp phích	Không hiệu quả	N	21	61	25	48	28	48	231
		%	45.7	62.2	53.2	57.1	49.1	60.8	56.2
	Hiệu quả	N	22	34	15	29	27	22	149
		%	47.8	34.7	31.9	34.5	47.4	27.8	36.3
	Rất hiệu quả	N			1	2			3
		%			2.1	2.4			0.7

**BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
THÀNH PHỐ VINH – TỈNH NGHỆ AN**

Kênh	Đánh giá		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
	KB/KTL	N	3	3	6	5	2	9	28
		%	6.5	3.1	12.8	6.0	3.5	11.4	6.8
Tờ rơi	Không hiệu quả	N	24	64	20	52	29	53	242
		%	52.2	65.3	42.6	61.9	50.9	67.1	58.9
	Hiệu quả	N	21	31	19	29	25	16	141
		%	45.7	31.6	40.4	34.5	43.9	20.3	34.3
	Rất hiệu quả	N			2			1	3
		%			4.3			1.3	0.7
	KB/KTL	N	1	3	6	3	3	9	25
		%	2.2	3.1	12.8	3.6	5.3	11.4	6.1
Bảng tin, bảng quảng cáo	Không hiệu quả	N	29	50	30	41	28	43	221
		%	63.0	51.0	63.8	48.8	49.1	54.4	53.8
	Hiệu quả	N	15	44	16	36	24	33	168
		%	32.6	44.9	34.0	42.9	42.1	41.8	40.9
	Rất hiệu quả	N		4	1	1		1	7
		%		4.1	2.1	1.2		1.3	1.7
	KB/KTL	N	2			6	5	2	15
	%	4.3			7.1	8.8	2.5	3.6	
Đài	Không hiệu quả	N	35	66	27	58	31	52	269
		%	76.1	67.3	57.4	69.0	54.4	65.8	65.5
	Hiệu quả	N	7	27	15	18	19	21	107
		%	15.2	27.6	31.9	21.4	33.3	26.6	26.0
	Rất hiệu quả	N	1	3	2	1	4	2	13
		%	2.2	3.1	4.3	1.2	7.0	2.5	3.2
	KB/KTL	N	3	2	3	7	3	4	22
	%	6.5	2.0	6.4	8.3	5.3	5.1	5.4	
Tivi	Không hiệu quả	N	4	8	3	13	10	8	46
		%	8.7	8.2	6.4	15.5	17.5	10.1	11.2
	Hiệu quả	N	29	61	31	45	32	49	247
		%	63.0	62.2	66.0	53.6	56.1	62.0	60.1
	Rất hiệu quả	N	11	29	13	22	12	21	108
		%	23.9	29.6	27.7	26.2	21.1	26.6	26.3
	KB/KTL	N	2			4	3	1	10
	%	4.3			4.8	5.3	1.3	2.4	
Báo	Không hiệu quả	N	17	50	19	34	18	39	177
		%	37.0	51.0	40.4	40.5	31.6	49.4	43.1
	Hiệu quả	N	22	35	23	34	29	32	175
		%	47.8	35.7	48.9	40.5	50.9	40.5	42.6
	Rất hiệu quả	N	5	13	5	10	3	7	43
		%	10.9	13.3	10.6	11.9	5.3	8.9	10.5
	KB/KTL	N	2			6	7	1	16
	%	4.3			7.1	12.3	1.3	3.9	
Chiến dịch cộng đồng	Không hiệu quả	N	2	17	8	16	6	10	59
		%	4.3	17.3	17.0	19.0	10.5	12.7	14.4
	Hiệu quả	N	31	49	33	40	35	51	239

Kênh	Đánh giá		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
		%	67.4	50.0	70.2	47.6	61.4	64.6	58.2
	Rất hiệu quả	N	13	31	6	28	16	18	112
		%	28.3	31.6	12.8	33.3	28.1	22.8	27.3
	KB/KTL	N		1					1
		%		1.0					0.2

5.6.5 Một số tổng kết chung về cách truyền thông ở các phường trong phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm

a) Phường Lê Mao

- Phường tuyên truyền và cưỡng chế. Nên tổ chức truyền thông theo kiểu tập huấn. Nói lên tác hại của việc xả thải ảnh hưởng như thế nào đến sức khỏe hộ gia đình và cộng đồng.
- Hình thức tập huấn: Chia ra làm nhiều buổi và phường đứng ra tổ chức. Họp gắn/mang quyền lợi.
- Hiệu quả tờ rơi không cao. Họp theo khối tổ thì hiệu quả hơn.
- Phát thanh và cưỡng bức nghe thì hiệu quả hơn.

b) Phường Quang Trung

- Tờ rơi nên đưa đến từng hộ gia đình, áp phích thì phải bắt mắt.

c) Phường Hưng Bình

- Hiệu quả nhất là cán bộ khối phố đi tuyên truyền và kết hợp với truyền thanh qua hệ thống loa của phường

d) Phường Trường Thi

- Truyền thanh của phường hoạt động vào lúc 6.30 và 17.30 giờ.
- Họp mặt dân thì không hiệu quả vì người dân không thích họp hành.
- Tờ rơi phát trực tiếp cho hộ dân thì hiệu quả.
- Vấn đề nước thải chưa bao giờ tuyên truyền.
- Phụ nữ đóng vai trò quan trọng trong truyền thông.

e) Phường Cửa Nam

- Xây dựng đường dây nóng. Thường xuyên nhắc nhở qua loa.
- Tiến hành hình thức phạt khi vi phạm, đồng thời thưởng cho ai phát hiện.

f) Phường Hưng Phúc

- Cần phải phối hợp cả ba bên trong truyền thông: Người dân + Đảng + Chính quyền.
- Kết hợp cùng một lúc các kênh truyền thông, dùng các hình ảnh đối lập để so sánh.
- Tờ rơi thì không hiệu quả.

g) Thành Đoàn thành phố

- Thành đoàn đã tổ chức nạo vét kênh Bắc (từ phố Mai Hắc Đế cho đến cầu kênh Bắc, 3,5 km) và hồ trung tâm.
- Quan điểm về phí nước thải: Thu phí là việc đương nhiên và có như vậy thì mới nâng cao nhận thức của người dân.
- Phương tiện truyền thông có hiệu quả:
 - Hệ thống truyền thanh của phường xã
 - Tuyên truyền lồng ghép và tiến hành ở các điểm công cộng, đồng thời phát tờ rơi.
 - Viết các bản cam kết đảm bảo đổ rác đúng nơi qui định.

- Ban quản lý dự án có thể kết hợp với thành đoàn để tổ chức tuyên truyền, ví dụ thi giữa các đơn vị phường xã, hội thi văn minh đô thị.
- h) Hội Liên hiệp Phụ nữ thành phố
- Vai trò của người phụ nữ trong gia đình và có tác động tốt đối với chồng con.
 - Hội PN được tổ chức ở 25 phường xã, có 360 chi hội ở khối xóm. Ở 2000 tổ dân cư đều có chân rết của hội PN.
 - Năm 2008, Hội PN đã tổ chức 78 tuyến/đoạn đường tự quản. Cùng các cấp và ban ngành tổ chức nạo vét kênh mương, thu gom rác thải và VSMT.
 - Tổ chức hoạt động tuyên truyền như nói chuyện về văn minh đô thị, VSMT, ...
 - Tổ chức hoạt động ra quân nhân nhân ngày 8.3, 20.10 và tết nguyên đán.
 - Hoạt động CLB, sân khấu hóa các nội dung ví dụ thi văn minh đô thị năm 2008 cho toàn thành phố. Tổ chức giao lưu theo hình thức SV96. Thi đố nhanh. Tổ chức các chuyên đề tuyên truyền.
 - Nếu kinh phí có hạn thì tổ chức tuyên truyền bằng miệng. Kênh truyền thông quan trọng như họp dân. Qua họp dân thì có thể trao đổi trực tiếp, nghe người ta nói và giải quyết.
 - Theo quan điểm thì người truyền tin không quan trọng mà là nội dung và cách truyền tin. Nên họp ở qui mô nhỏ.
 - Tờ rơi rất hạn chế vì người dân ít đọc. Song nó lại trực quan và nếu màu sắc đẹp thì cũng gây ấn tượng. Song tốt nhất là kết hợp với các kênh truyền thông khác.
- i) Đài phát thanh và truyền hình thành phố
- Hiện đài có 10 phóng viên và phụ trách các mảng khác nhau.
 - Đài cũng đã phát nhiều chương trình về môi trường và khó khăn lớn nhất của thành phố hiện nay là thách thức của vấn đề môi trường.
 - Truyền thanh: 1 chương trình được phát 2 lần trong ngày.
 - Quan điểm của đài về phí nước thải: 50% của phí nước sạch trong thời gian tới là khả thi.
 - Chi phí phát thanh và truyền hình thì cao. Song nếu là nhiệm vụ thì đài sẽ hỗ trợ thực hiện.

5.7 Đánh giá chung về sự hài lòng cung cấp dịch vụ khách hàng

5.7.1 Dịch vụ tiêu thoát nước

Theo Bảng 5-54 nhìn chung, mức độ hài lòng về dịch vụ tiêu thoát nước thải do công ty cung cấp được đánh giá "*Hài lòng*" (76,4%). Song cần lưu ý là vẫn còn 15,8% người dân chưa hài lòng. Vì sao lại chưa hài lòng thì có lẽ theo họ dịch vụ còn tồn tại nhiều vấn đề như trong Bảng 5-56. Đó là các vấn đề tồn tại trong tiêu thoát nước chủ yếu là: mùi hôi (32,6%), thoát nước kém (21,2%) và lụt lội/ngập úng (18,2%). Tuy vậy tỷ lệ khiếu nại lại không cao, chỉ chiếm vài phần trăm nhỏ (Bảng 5-56). Để cho công tác tiêu thoát và xử lý nước thải sau này được tốt hơn thì công ty nên xây dựng hoặc đẩy mạnh hơn nữa bộ phận chăm sóc khách hàng của công ty và lập/duy trì đường dây nóng để người dân có thể thông báo thường xuyên các sự cố. Ngoài ra, cần nâng cao công tác cộng đồng để cải thiện mối quan hệ giữa công ty, nhà cung cấp dịch vụ và người dân.

Trong các bảng, từ Bảng 5-57 đến Bảng 5-59 có thống kê thái độ phục vụ khách hàng, thời gian và tốc độ giải quyết công việc trong khiếu nại của người dân. Mặc dù người dân ít đi khiếu kiện và số người trả lời rất ít, song chúng tôi thiết nghĩ vẫn nên mở xè vấn đề. Tỷ lệ hài lòng mới đạt 46,7%, đặc biệt chỉ tỷ lệ công việc được giải quyết mới đạt 26,7%. Vì sao lại như vậy? Nếu ta quay ngược lại Bảng 5-55 cũng như theo kết quả TLN thì người dân phàn nàn nhiều về mùi hôi của cống như ở phường Hưng Phúc, Hưng Bình và Trường Thi. Đây là những vấn đề vô cùng nan giải và khó lòng giải quyết được. Chỉ khi dự án mới tiến hành, nước thải trong cống thông thoát hơn thì mới khắc phục được mùi hôi.

Bảng 5-54 Sự hài lòng về dịch vụ tiêu thoát nước

Sự hài lòng		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Không hài lòng	N	9	13	9	16	8	10	65
	%	19.6	13.3	19.1	19.0	14.0	12.7	15.8
Hài lòng	N	37	70	36	68	49	54	314
	%	80.4	71.4	76.6	81.0	86.0	68.4	76.4
Rất hài lòng	N		7				1	8
	%		7.1				1.3	1.9
KB/KTL	N		8	2			14	24
	%		8.2	4.3			17.7	5.8

Bảng 5-55 Các vấn đề tồn tại trong dịch vụ tiêu thoát nước thải

Các vấn đề			Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Thoát nước kém	Có	N	11	22	15	12	9	18	87
		%	23.9	22.4	31.9	14.3	15.8	22.8	21.2
	Không	N	35	76	32	72	48	61	324
		%	76.1	77.6	68.1	85.7	84.2	77.2	78.8
Tắc cống	Có	N	5	9	13	14	5	11	57
		%	10.9	9.2	27.7	16.7	8.8	13.9	13.9
	Không	N	41	89	34	70	52	68	354
		%	89.1	90.8	72.3	83.3	91.2	86.1	86.1
Hố ga hở	Có	N	1	9	9	8	2	12	41
		%	2.2	9.2	19.1	9.5	3.5	15.2	10.0
	Không	N	45	89	38	76	55	67	370
		%	97.8	90.8	80.9	90.5	96.5	84.8	90.0
Lụt lội, ngập	Có	N	8	18	9	16	6	18	75
		%	17.4	18.4	19.1	19.0	10.5	22.8	18.2
	Không	N	38	80	38	68	51	61	336
		%	82.6	81.6	80.9	81.0	89.5	77.2	81.8
Mùi hôi	Có	N	12	34	18	29	13	28	134
		%	26.1	34.7	38.3	34.5	22.8	35.4	32.6
	Không	N	34	64	29	55	44	51	277
		%	73.9	65.3	61.7	65.5	77.2	64.6	67.4

Bảng 5-56 Các vấn đề tồn tại trong dịch vụ tiêu thoát nước thải – Khiếu nại / Chưa khiếu nại

Các vấn đề	Khiếu nại		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Thoát nước kém	Khiếu nại	N			3			3	6
		%			21.4			16.7	7.0
	Chưa khiếu nại	N	11	22	11	12	9	15	80
		%	100.0	100.0	78.6	100.0	100.0	83.3	93.0
Tắc cống	Khiếu nại	N			2			2	4
		%			15.4			18.2	7.0
	Chưa khiếu nại	N	5	9	11	13	5	9	52
		%	100.0	100.0	84.6	92.9	100.0	81.8	91.2

**BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
THÀNH PHỐ VINH – TỈNH NGHỆ AN**

Các vấn đề	Khiếu nại		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Hố ga hồ	Khiếu nại	N			1			1	2
		%			11.1			8.3	4.9
	Chưa khiếu nại	N	1	9	8	8	2	11	39
		%	100.0	100.0	88.9	100.0	100.0	91.7	95.1
Lụt lội, ngập	Khiếu nại	N			1			3	4
		%			11.1			16.7	5.3
	Chưa khiếu nại	N	8	18	8	16	6	15	71
		%	100.0	100.0	88.9	100.0	100.0	83.3	94.7
Mùi hôi	Khiếu nại	N			3	2		2	7
		%			16.7	6.9		7.1	5.2
	Chưa khiếu nại	N	12	34	15	27	13	26	127
		%	100.0	100.0	83.3	93.1	100.0	92.9	94.8

Bảng 5-57 Đánh giá thái độ phục vụ của nhân viên công ty

Thái độ		Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Kém	N	3	1		3	7
	%	60.0	33.3		60.0	46.7
Bình thường	N	2	2	1	2	7
	%	40.0	66.7	50.0	40.0	46.7
KB/KTL	N			1		1
	%			50.0		6.7

Bảng 5-58 Hiệu quả giải quyết công việc

Hiệu quả		Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Không giải quyết được	N	4	3	2	2	11
	%	80	100	100	40	73.3
Giải quyết được	N	1			3	4
	%	20			60	26.7

Bảng 5-59 Thời gian giải quyết công việc

Bao lâu		Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
4 - 7 ngày	N				1	1
	%				20.0	6.7
Trên 14 ngày	N	1	1	2	2	6
	%	20.0	33.3	100.0	40.0	40.0
KB/KTL	N	4	2		2	8
	%	80.0	66.7		40.0	53.3

5.7.2 Dịch vụ chiếu sáng đường phố

Nhìn chung người dân thành phố Vinh hài lòng với dịch vụ chiếu sáng đô thị do công ty cung cấp, trung bình 77,1%. Trong Bảng 5-61 ta thấy các vấn đề tồn tại trong chiếu sáng đô thị chủ yếu là: Mật độ chiếu sáng (9,5%), cường độ chiếu sáng (7,1%), cường độ chiếu sáng bị ảnh hưởng bởi cây xanh (6,8%) và thời gian chiếu sáng (5,4%). Trong Bảng 5-62, thì thấy hầu hết các tồn tại “chưa được khiếu nại” (86,4-92,3%). Như vậy, công ty một mặt nên nâng cao chất lượng dịch vụ của mình và lập cũng như duy trì đường dây nóng để người dân có điều kiện phản ánh các tình trạng chưa được tốt.

Bảng 5-60 Sự hài lòng về dịch vụ chiếu sáng đô thị

Sự hài lòng		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Không hài lòng	N	5	7	2	8	9	7	38
	%	10.9	7.1	4.3	9.5	15.8	8.9	9.2
Hài lòng	N	41	73	41	72	41	49	317
	%	89.1	74.5	87.2	85.7	71.9	62.0	77.1
Rất hài lòng	N		16	2	2	1	6	27
	%		16.3	4.3	2.4	1.8	7.6	6.6
KB/KTL	N		2	2	2	6	17	29
	%		2.0	4.3	2.4	10.5	21.5	7.1

Bảng 5-61 Các vấn đề tồn tại trong dịch vụ chiếu sáng đô thị

Vấn đề			Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Cường độ chiếu sáng yếu	Có	N	4	7	4	6	2	6	29
		%	8.7	7.1	8.5	7.1	3.5	7.6	7.1
	Không	N	42	91	43	78	55	73	382
		%	91.3	92.9	91.5	92.9	96.5	92.4	92.9
Cường độ chiếu sáng bị ảnh hưởng bởi cây xanh	Có	N	3	5	4	9	3	4	28
		%	6.5	5.1	8.5	10.7	5.3	5.1	6.8
	Không	N	43	93	43	75	54	75	383
		%	93.5	94.9	91.5	89.3	94.7	94.9	93.2
Thời gian chiếu sáng	Có	N	2	3	1	7	2	7	22
		%	4.3	3.1	2.1	8.3	3.5	8.9	5.4
	Không	N	44	95	46	77	55	72	389
		%	95.7	96.9	97.9	91.7	96.5	91.1	94.6
Mật độ chiếu sáng	Có	N	4	9	2	12	7	5	39
		%	8.7	9.2	4.3	14.3	12.3	6.3	9.5
	Không	N	42	89	45	72	50	74	372
		%	91.3	90.8	95.7	85.7	87.7	93.7	90.5

Bảng 5-62 Các vấn đề tồn tại trong dịch vụ chiếu sáng đô thị: Khiếu nại hay chưa khiếu nại

Vấn đề			Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
Cường độ chiếu sáng yếu	Khiếu nại	N			1		2		3
		%			25.0		100.0		10.3
	Chưa khiếu nại	N	4	7	3	6		6	26
		%	100.0	100.0	75.0	100.0		100.0	89.7
Cường độ chiếu sáng bị ảnh hưởng bởi cây xanh	Khiếu nại	N			1		2		3
		%			25.0		66.7		10.7
	Chưa khiếu nại	N	3	5	3	9	1	4	25
		%	100.0	100.0	75.0	100.0	33.3	100.0	89.3
Thời gian chiếu sáng	Khiếu nại	N			1		2		3
		%			100.0		100.0		13.6
	Chưa khiếu nại	N	2	3		7		7	19
		%	100.0	100.0		100.0		100.0	86.4
Mật độ chiếu sáng	Khiếu nại	N			1		2		3
		%			50.0		28.6		7.7
	Chưa khiếu nại	N	4	9	1	12	5	5	36
		%	100.0	100.0	50.0	100.0	71.4	100.0	92.3

6 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Sau đây là một số kết luận và kiến nghị chính rút ra từ nghiên cứu này:

- Đợt tập huấn phục vụ cho công tác khảo sát được tiến hành trong 3 ngày theo đúng kế hoạch từ 11 đến 13.10.2008. Tiếp theo, trong 5 ngày (14-18.10.2008) CEPAC đã hỗ trợ kỹ thuật cho các nhân viên của công ty trong thu thập số liệu các cấp.
 - Sau đợt tập huấn và khảo sát, nhân viên của công ty có thể tự tiến hành lấy loại nghiên cứu tương tự ở qui mô nhỏ trong tương lai.
- Áp dụng phương pháp định lượng có bổ sung bằng phương pháp định tính trong nghiên cứu cơ bản. Đã tiến hành khảo sát ở 411 hộ dân bằng bảng hỏi hộ gia đình ở 6 phường: Lê Mao, Quang Trung, Hưng Bình, Trường Thi, Cửa Nam và Hưng Phúc. Thời gian phỏng vấn trung bình của một bảng hỏi hộ dân là 20-30 phút. Gần 100% các bảng hỏi thu về đều được kiểm tra mức độ chính xác và tính trung thực. Trong khuôn khổ phương pháp định tính thì tiến hành 8 phỏng vấn sâu và 5 thảo luận nhóm có trọng tâm, mỗi phỏng vấn kéo dài trên dưới 1 giờ.
- Trong khảo sát hộ dân: Nhìn chung NDPV hội đủ điều kiện để có thể cung cấp các thông tin cần thiết cho nghiên cứu cơ bản này, cụ thể:
 - Đảm bảo tương đối cân bằng giới tính của NDPV, nữ giới chiếm từ 46,8-59,5% ở các phường.
 - NDPV có độ tuổi trung bình từ 21-60; nữ giới 40,7% và của nam giới 37,8%.
 - Trình độ văn hóa hầu hết tốt nghiệp trung học cơ sở và trung học phổ thông. Riêng phường Trường Thi NDPV có trình độ văn hoá cao hơn các phường khác, tỷ lệ tốt nghiệp đại học và trên đại học là 22,6%. Ở phường Cửa Nam NDPV có trình độ văn hoá thấp hơn so với các phường khác (8,8% tốt nghiệp đại học và trên đại học).
 - Nghề nghiệp chính của NDPV là cán bộ nhà nước, người kinh doanh nhỏ lẻ, làm dịch vụ, công nhân, ... và cán bộ hưu trí.
 - Mức thu nhập bình quân tháng của đại đa số hộ dân thuộc mức trung bình trong khu vực (74,3% với 1-4 triệu đồng/tháng). Mức thu nhập được kiểm tra theo nhiều nguồn tin: tự đánh giá, đánh giá của PVV, đánh giá dựa vào chi tiêu cho ăn uống.
- Mức độ phủ nhà vệ sinh. Có thể nói là gần 100% các hộ gia đình ở Vinh đều có nhà vệ sinh riêng. Tỷ lệ nhà vệ sinh tự hoại khoảng 80-90% ở hầu hết các phường, ngoại trừ phường Cửa Nam. Các con số này đều được khẳng định ở trong các phỏng vấn sâu đối với trường

khu và thảo luận nhóm ở các phường. Trong trường hợp không có nhà vệ sinh và “việc đi ra sông, đồng” thì 86,9% NDPV cho là “*Làm lan truyền dịch bệnh*” và 74,6% “*Gây ô nhiễm nguồn nước*”. Như vậy nhận thức của người dân về vấn đề là khá cao và đó chính kết quả của nhiều năm truyền thông liên quan đến nhà vệ sinh.

5. *Bể phốt*. Hầu hết bể phốt được xây dựng ở trong nhà (72,8-87%). Song có khoảng 20,2% nằm ngoài nhà vì hầu hết các hộ này có diện tích xây dựng tương đối rộng. Bể phốt được xây dựng có qui mô từ 2 đến 5 m³. Song có hộ xây bể phốt với qui mô lớn (trên 7 m³). Trong tương lai thì việc kiểm tra chế độ vận hành của bể phốt sẽ đơn giản hơn nhiều so với xây trong nhà.
6. *Thực tế vận hành bể phốt*. Sau đây là một số nét chính:
 - Theo kết quả khảo sát thì trên 96% các hộ tuân thủ theo nguyên tắc chung chỉ cho nước từ nhà vệ sinh chảy vào bể phốt. Nhưng theo ước đoán thì con số này có thể cao hơn.
 - Tỷ lệ đầu nối của nhà vệ sinh vào hệ thống chung rất cao, trung bình 95% và thấp nhất là 84,9% ở phường Cửa Nam. Phường Cửa Nam là phường nằm ở ven thành phố và có nhiều hồ, nên nhiều hộ đã dẫn nước thải ra thẳng hồ.
 - Thực tế trung bình 75,1% cho là không phát hiện thấy mùi hôi của bể phốt. Trong trường hợp có xuất hiện mùi hôi thì 15,5-23,4% NDPV cho là mùi hôi thỉnh thoảng mới xảy ra. Phường Cửa Nam thì tỷ lệ này lớn nhất (11,3%).
 - 62,8% hộ có dùng hóa chất cho bể phốt.

☞ *Trong tương lai, công ty nên xây dựng kế hoạch để giám sát vận hành bể phốt ở các hộ dân; hướng dẫn và từng bước cưỡng bức thông hút bể phốt thường kỳ cũng như thu gom toàn bộ bùn hút từ bể phốt được tập trung xử lý ở nhà máy.*
7. Dựa vào Bảng 5-24 ta thấy, trung bình hơn 95,6% các hộ đều tiêu thoát ra hệ thống chung. Song tỷ lệ ra sông, kênh mương, ao hồ vẫn còn tồn tại ở một số phường. Điển hình là phường Cửa Nam, trên 10% không kết nối vào hệ thống. Để nâng cao tỷ lệ kết nối thì Ban quản lý dự án và Công ty cần lưu ý nhiều hơn đến phường này.
8. Trên 75% hộ có kết cấu của hệ thống tiêu thoát riêng là kín (theo đánh giá chủ quan 86,3% và theo đánh giá chéo 83%). Song, phường Hưng Phúc có tỷ lệ thấp nhất (76.9%) và sau đó là phường Hưng Bình (82.6%).
9. Hầu hết (86,3%) hộ có đường thoát nước thải chung ở sau nhà, thấp nhất ở phường Lê Mao (44,4%) và cao nhất ở phường Trường Thi (83,1%). Thông thường ở vị trí sau nhà thì khó quản lý hơn và hệ thống dễ bị lấn chiếm sử dụng cho mục đích cá nhân.
10. Hiện tại một số hộ còn chưa xả thải vào hệ thống chung. Công ty nên kiểm tra lại các điểm dân cư có các hộ này. Nếu do không có hệ thống kênh cấp ba trong khu vực thì công ty cần làm việc với phường và khối để kêu gọi cho đến cưỡng bức đầu nối vào hệ thống.
 - ☞ *Trong trường hợp xấu thì công ty nghiên cứu phương án hỗ trợ tài chính cho các trường hợp này.*
11. Vẫn còn 16,5% NDPV đánh giá tình trạng tiêu thoát nước trong khu vực còn kém/không tốt (Bảng 5-28). Trung bình khoảng 47,9% cho là tiêu thoát tốt. Trong PVS và TLN người dân có cho biết là nhiều khi úng ngập trong thành phố kéo dài cả tuần. Như vậy, vấn đề tiêu thoát ở thành phố Vinh cũng chưa được khả quan lắm và cần có sự nâng cấp.
12. Nếu hệ thống nước thải trong khu vực bị tắc hỏng thì thường các gia đình tự sửa chữa hoặc báo cáo công ty. Trong các thảo luận nhóm người dân còn phản nản nhiều về tiêu thoát nước kém ở ngõ, xóm và còn tồn tại một số điểm đen trong thành phố. Trong khuôn khổ dự án này công ty nên kết hợp giải quyết các điểm đen. Thái độ của NDPV trước việc lấn chiếm hệ thống tiêu thoát thì nhìn chung vẫn còn khá “thơ ơ”, nghĩa là 36,4% NDPV trả lời “không làm gì”.
13. Việc một số nhà máy xí nghiệp nằm trong thành phố đang xả thải nước thải sản xuất chưa qua xử lý vào hệ thống đã gây ô nhiễm môi trường chung và người dân phản ứng rất nhiều.

- ☞ *Ban quản lý dự án quản lý nước thải đô thị WWM và công ty nghiên cứu để có biện pháp buộc nhà máy phải xử lý nước thải trước khi hòa vào hệ thống chung của thành phố.*
14. Trong Bảng 5-33 có thể thấy rất rõ NDPV nghĩ gì về việc tiêu thoát kém sẽ phát sinh ra những vấn đề gì: Sinh ra muỗi (76,3%) và mùi hôi (68,2%). Kết quả này đã phản ánh hoàn cảnh thực của thành phố Vinh. Đó là hệ thống tiêu thoát nhanh nên ít bị ngập lụt (22,7%). Chính vì vậy mà người dân ít có điều kiện thấy việc “Lan truyền dịch bệnh” (27,5%). Một điều cũng nên lưu ý là nhận thức của người dân về “Ô nhiễm nguồn nước” còn khá thấp và có lẽ đó là một nội dung trong chiến dịch truyền thông.
15. Tình trạng ô nhiễm môi trường do nước thải gây ra ngày càng trầm trọng nên trên 96,4% người dân đều cho là nước thải cần phải xử lý trước khi xả ra sông, hồ. Người dân đều có nhận thức chung là việc xử lý nước thải nhằm bảo vệ môi trường xanh, sạch và đẹp ... Ngược lại, chỉ có 21,3% cho là chi phí xử lý nước thải đất và người dân phải có nghĩa vụ đóng góp. 98% người được hỏi cho là các khu vực công cộng như xí nghiệp, trường học, bệnh viện, chợ, ... phải trả tiền cho việc xử lý nước thải; 86,6% NDPV cho là hộ gia đình cũng phải trả tiền thu gom, tiêu thoát và xử lý nước thải. Song vẫn còn nhiều suy nghĩ như tùy vào qui định của nhà nước, nhà nước trả, các hộ ở nhà cao tầng thì trả như thế nào, ... Cần lưu ý là những người có trình độ cao hay hoài nghi với kết quả đạt được của dự án vì vậy khi tiến hành chiến dịch cộng đồng ở đối tượng này thì phải giải thích có tính thuyết phục cao.
16. Giá trị sẵn sàng chi trả trung bình cho tiêu thoát và xử lý nước thải là 2.590 đồng/m³, trọng tâm 2.000 đồng/m³. Trị số xuất hiện nhiều nhất là 1.000 đồng/m³. Giữa các phương án với các giá trị xuất phát khác nhau thì có sự chênh lệch nhỏ. Điều này hoàn toàn tuân thủ theo nguyên tắc chung, giá trị xuất phát cao thì giá trị sẵn sàng chi trả cao. Ba phường, Hưng Bình (3.021), Hưng Phúc (2.798) và Quang Trung (2.767), có giá trị sẵn sàng chi trả cao. Trong PVS thì các cán bộ chủ chốt có quan điểm chung là trong thời gian đầu nên thu khoảng 500-1.500 đồng/m³.
- ☞ *Như vậy việc thu gom phí nước thải đều nằm trong biên mà bên Ban quản lý nước thải trung ương lên kế hoạch.*
- ☞ *Để tiến tới thu đủ chi cho dịch vụ thu gom, tiêu thoát và xử lý nước thải thì công ty phải kết hợp với Ban quản lý dự án nước thải trung ương tiến hành nhiều chiến dịch truyền thông khác nhau cũng như đề nghị mở rộng hành lang pháp lý trong thu phí nước thải. Nhiều người dân còn thắc mắc và hoài nghi về kết quả đầu ra của dịch vụ nước thải (chất lượng nước đầu ra liệu có tốt hơn so với nước thải thô khi nhập vào). Sau khi nhà máy xử lý đi vào ổn định trong vận hành thì công ty nên tổ chức chiến dịch quảng cáo qua các kênh truyền thông cũng như tổ chức "ngày mở cửa" để mọi người quan tâm có thể mục thị được công trình xử lý nước thải.*
17. Tỷ lệ người dân có nhận được thông tin về nước thải trong 6 tháng qua, còn rất thấp (24,1%). Điều này cũng hoàn toàn dễ hiểu vì so với thành phố Bắc Ninh và Hải Dương thì Vinh bắt đầu muộn hơn và đến nay chưa tiến hành bất cứ một chiến dịch cộng đồng nào. Thông tin về nước thải đến với hộ dân mới 1-2 lần và thông qua tivi và loa truyền thanh.
- ☞ *Rút kinh nghiệm từ Bắc Ninh và Hải Dương cũng như qua các buổi TLN và PVS thì chúng tôi đề nghị Ban quản lý dự án và Công ty nên tiến hành sớm các chiến dịch truyền thông*
- ☞ *Hệ thống loa truyền thanh có ở phường và được coi là kênh truyền thông rẻ tiền và nhanh đến người dân. Thời gian phát sóng nên tập trung vào 6.00-6.30 giờ và 18.00-19.00 giờ. Vấn đề quan trọng là cần có cung cấp các bài viết xúc tích và ngắn gọn để đọc trên hệ thống loa truyền thanh.*
- ☞ *Ba cách thức quan trọng để công ty giao tiếp một cách có hiệu quả với người dân là: (i) Người của công ty đến từng hộ dân, (ii) họp phường xóm, loa truyền thanh, tivi và (iii) chiến dịch cộng đồng. Ngoài ra thì có thể coi kênh “nhà thờ” là một kênh truyền thông hiệu quả vì họ đã thành công trong phong trào khuyến học và giáo dục học sinh. Tiếp theo, việc tuyên truyền nên lồng ghép vào một chương trình, được tổ chức ở các nơi*

công cộng cùng kết hợp với phân phát tờ rơi cũng được coi là có hiệu quả. Có ý kiến cho là phát thanh ở phường, “cưỡng bức nghe” và ký vào thỏa thuận được coi là có hiệu quả.

- ☞ *Người đưa tin thuyết phục nhất là “trưởng khu dân cư” (94,4%) và sau đó là “Lãnh đạo phường” (23,4%). Bên cạnh đó vai trò của người phụ nữ trong truyền thông được nêu nhiều trong PVS và TLN. Có nhiều khả năng mà Hội phụ nữ có thể kết hợp với công ty trong công tác truyền thông về nước thải. Nội dung và cách truyền tin rất quan trọng và nếu có tổ chức họp thì nên họp ở qui mô nhỏ sẽ hiệu quả hơn. Dĩ nhiên như vậy thì chi phí cho tổ chức họp sẽ cao. Thành đoàn thành phố Vinh cũng sẵn sàng hỗ trợ trong truyền thông và đối tượng tiếp cận chính là thanh thiếu niên.*
- ☞ *Chỉ thị 31 do thành ủy ban hành từ năm 1998 về phát triển cơ sở hạ tầng đã được thực thi ở mọi phường. Mọi tiềm năng đều được huy động cho việc xây sửa các cơ sở hạ tầng và nạo vét kênh mương, ... Công ty nên cùng phường phát huy hơn nữa tác dụng của chỉ thị này.*

18. Vẫn còn 15,8% NDPV cho là dịch vụ tiêu thoát nước chưa được tốt. Theo Bảng 5-55 thì các vấn đề tồn tại trong tiêu thoát nước chủ yếu là: mùi hôi (32,6%), thoát nước kém (21,2%) và lụt lội/ngập úng (18,2%). Tuy vậy tỷ lệ khiếu nại lại không cao, chỉ chiếm vài phần trăm (Bảng 5-56).

- ☞ *Để cho công tác tiêu thoát và xử lý nước thải sau này được tốt hơn thì công ty nên xây dựng đường dây nóng để người dân có thể thông báo thường xuyên các sự cố. Ngoài ra, cần nâng cao công tác cộng đồng để cải thiện mối quan hệ giữa công ty, đơn vị cung cấp dịch vụ và khách hàng, người dân. Do người dân ít đi khiếu nại nên việc đánh giá hiệu quả và thời gian giải quyết công việc của ít người cũng khó đánh giá được.*

19. So với dịch vụ tiêu thoát nước thì dịch vụ chiếu sáng đường phố được đánh giá cao hơn, song vẫn còn 9,2% hộ là chưa hài lòng với dịch vụ chiếu sáng của công ty. Các vấn đề tồn tại trong chiếu sáng đô thị chủ yếu là: Mật độ chiếu sáng (9,5%), cường độ chiếu sáng (7,1%), cường độ chiếu sáng bị ảnh hưởng bởi cây xanh (6,8%) và thời gian chiếu sáng (5,4%). Hầu hết các tồn tại “chưa được khiếu nại” (86,4-92,3%).

- ☞ *Như vậy, công ty một mặt nên nâng cao chất lượng dịch vụ của mình và lập cũng như duy trì đường dây nóng để người dân có điều kiện phản ánh các tình trạng chưa được tốt.*

Giải thích một số khái niệm toán sử dụng trong báo cáo

1. **Trung bình (Mean):** Là giá trị trung bình cộng và được tính theo công thức:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Trong đó	x_i	Giá trị của trị thứ i
	n	Số lần/các quan sát
	\bar{x}	Trị trung bình

$$\sum_{i=1}^n x_i = x_1 + x_2 + \dots + x_{n-1} + x_n$$

2. **Trung vị (Median):** Là giá trị chia phân phối làm đôi

Trung vị = giá trị ở vị trí $\frac{n+1}{2}$ trong các quan sát được sắp xếp thứ tự

Nếu n là số chẵn (các quan sát là một số chẵn) thì giá trị đó là giá trị trung bình của giá trị thứ n/2 và giá trị (n+2)/2

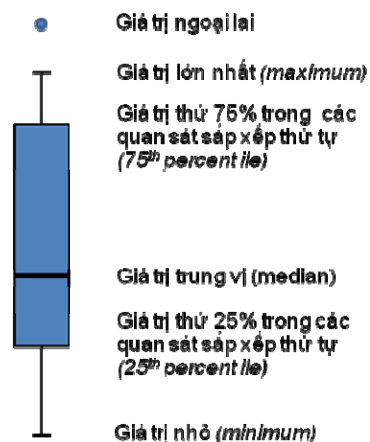
3. **Yếu vị (Mode)** hay còn gọi là giá trị xuất hiện nhiều nhất
4. **Phương sai (Variance):** Là trung bình của bình phương những hiệu số $n\bar{x}$. Khi tính phương sai của một mẫu, tổng của độ lệch bình phương hiệu số $(\bar{x} - x)$ chia cho (n-1)

$$S^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (x - \bar{x})^2}{n-1}$$

5. **Độ lệch chuẩn (Standard deviation - SD)** biểu thị độ biến thiên đơn vị ban đầu và được tính bằng cách lấy căn của phương sai

$$SD = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x - \bar{x})^2}{n-1}}$$

6. **Biểu đồ hộp (Box pot):** với các giá trị được chú thích theo sơ đồ sau



PHỤ LỤC 1 DANH SÁCH CÁC THÀNH VIÊN THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH TẬP HUẤN VÀ THỰC HIỆN PHÒNG VẤN TẠI HIỆN TRƯỜNG

Về phía công ty Quản lý cơ sở hạ tầng thành phố Vinh

TT	Họ và tên	Đơn vị
1	Bùi Quang Tạo	Phòng TC-HC
2	Hoàng Anh Tuấn	Phòng KH-KT
3	Hoàng Hồng Khanh	Phòng KH-KT
4	Ngô Trí Giáp	Đội QLHT
5	Đình Công Chính	Đội QLHT
6	Hoàng Đức Nguyên	Đội QL nhà QT
7	Lê Minh Trí	Đội QL nhà QT
8	Thái Thị Thanh	Đội QL nhà QT
9	Phạm Thị Oanh	Đội QL nhà QT
10	Bành Thị Hồng Sâm	Đội QL nhà QT
11	Hoàng Văn Bình	Đội QL nhà QT

Về phía của Ban dự án quản lý nước thải trung ương WWM

Trần Tiến Đức

Về phía CEPAC, đơn vị thực hiện nghiên cứu khảo sát

1. Nguyễn Trung Dũng
2. Nguyễn Tuấn Anh
3. Phạm Thị Thanh Trang
4. Bùi Thu Hoà
5. Tăng Thị Khánh Vân
6. Nguyễn Thị Quỳnh Hoa
7. Nguyễn Văn Tuấn
8. Nguyễn Văn Thiết
9. Lê Thị Thuyết

PHỤ LỤC 2 CHƯƠNG TRÌNH TẬP HUẤN Ở VINH

KẾ HOẠCH LÊN LỚP

Thời gian	Nội dung	Phương pháp	Tài liệu	TG	Phụ trách
Ngày 1	Khai mạc				
08-11.30 sáng	Đón và giới thiệu khách và HV	Phá băng		10'	CEPAC
	Giới thiệu Nghiên cứu cơ bản BLS			15'	GTZ-Staff
	Mục tiêu và qui định của lớp tập huấn			10'	CEPAC
	Giới thiệu chương trình của lớp tập huấn			10'	CEPAC
	Pre-Test – Xác định nhu cầu cần nhắc lại		Bảng hỏi Pre-Test	10'	CEPAC
	Nghỉ giải lao chụp ảnh			20'	
	Bài 1: Phương pháp có sự tham gia Giới thiệu phương pháp có sự tham gia Một số ví dụ về cấp nước sạch, tiêu thoát nước thải và vệ sinh ở các nước đang phát triển Đánh giá Pre-Test	Báo cáo Khởi tạo ý tưởng		60'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			15'	
	Bài 2: Giới thiệu nghiên cứu cơ bản của dự án quản lý nước thải ở 6 tỉnh Nghiên cứu cơ bản Nghiên cứu Kiến thức - Thái độ - Hành vi Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đang là trào lưu	Báo cáo Khởi tạo ý tưởng		40'	CEPAC
	<i>Bài tập 1:</i> Thực tế nhà vệ sinh công cộng – Chúng ta phải làm gì?	Làm việc nhóm gồm 3 HV	A1, bút viết	25'	CEPAC
11.30-01.30 trưa	Ăn trưa chung vì một lớp tập huấn thành công			120'	
1.30-4.30 chiều	Bài 3: Công cụ khảo sát & kỹ năng Nghiên cứu định lượng và định tính Câu hỏi: Loại, kiểu và cơ cấu Làm sao để thiết kế một bộ bảng hỏi	Báo cáo Khởi tạo ý tưởng		60'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			15'	
	Một số kỹ năng cho một phỏng vấn thành công			20'	CEPAC

BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
THÀNH PHỐ VINH – TỈNH NGHỆ AN

Thời gian	Nội dung	Phương pháp	Tài liệu	TG	Phụ trách
	<i>Bài tập 2:</i> Thiết kế một bảng hỏi nhỏ với chủ đề cho trước	Làm việc nhóm gồm 3 HV	A1, bút viết	50'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			15'	CEPAC
	Các nhóm trình bày bảng hỏi thiết kế Đánh giá các bảng hỏi	Họp toàn thể	A1, bút viết	50'	CEPAC
Ngày 2 7.30-11.30 sáng	<i>Bài tập 3:</i> Một số các giải pháp trong thực tế khi đi hỏi	Báo cáo Khởi tạo ý tưởng		20'	CEPAC
	Bài 3: Tiếp Hướng dẫn thực tế trong tiến hành phỏng vấn sâu	Báo cáo, Khởi tạo ý tưởng	A1, bút viết	20'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			10'	
	<i>Bài tập 4:</i> Tiến hành phỏng vấn sâu và đánh giá	Bể cá vàng	Bộ bảng hỏi sâu	30'	CEPAC
	Bài 4: Giới thiệu bảng hỏi hộ gia đình	Báo cáo	Bảng hỏi hộ gia đình	50'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			10'	
	<i>Bài tập 5:</i> Tiến hành phỏng vấn hộ dân	Làm việc nhóm 3 HV & đóng vai	Bảng hỏi hộ gia đình	50'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			10'	
	Đánh giá	Họp toàn thể	A1, bút viết	20'	CEPAC
	Kế hoạch khảo sát: Một số vấn đề tổ chức & Nguyên tắc phỏng vấn		A1, bút viết	10'	CEPAC
11:30-01.30 trưa	Ăn trưa			120'	
01.30-04.30 chiều	Bài 5: Khảo sát tại hiện trường – Thu thập số liệu	Đi hiện trường			
	Đi thực tế và thu thập số liệu (chia làm 6 nhóm)	Chia nhiều nhóm HV, 2-3 HV/nhóm và tiến hành khảo sát ở thực tế	Bảng hỏi hộ gia đình	120'	CEPAC
	Chuẩn bị báo cáo kết quả đi thực tế và viết báo cáo	Làm việc nhóm	A1, bút viết	60'	CEPAC
Ngày 3 08-11.30 sáng	Bài 5: Tiếp Báo cáo kết quả đi thực tế và chia sẻ kinh nghiệm HV có được kinh nghiệm gì khi đi thực tế Những khó khăn khi khảo sát Làm sao có thể vượt khó khăn Kết thúc bảng hỏi hộ gia đình	Họp toàn thể Báo cáo	A1, bút viết	60'	CEPAC

BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
THÀNH PHỐ VINH – TỈNH NGHỆ AN

Thời gian	Nội dung	Phương pháp	Tài liệu	TG	Phụ trách
	Nghỉ giải lao			10'	
	Bài 6: Xử lý số liệu bằng SPSS	Báo cáo, Khởi tạo ý tưởng		45'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			10'	
	Bài 6: Tiếp			45'	CEPAC
11:30-01.30 trưa	Ăn trưa			120'	
01.30-04.30 chiều	Bài 6: Tiếp (NẾU CÓ NHU CẦU)			50'	
	Tea break			10'	
	Bài 7: Viết báo cáo Nội dung báo cáo Sử dụng báo cáo cho dự án cộng đồng	Báo cáo		50'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			10'	
	Tổng kết, đánh giá và bế mạc	Họp toàn thể		30'	CEPAC

BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
THÀNH PHỐ VINH – TỈNH NGHỆ AN

PHỤ LỤC 3 CHƯƠNG TRÌNH KHẢO SÁT Ở VINH: KẾ HOẠCH VÀ THỰC TẾ

Kế hoạch khảo sát

Phường		Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Cơ quan thành phố
390 Hộ (+10%)	50 Hộ	95 Hộ	50 Hộ	95 Hộ	50 Hộ	50 Hộ	
13.10		PVS (sáng) TLN (tối)	PVS (chiều)				
14.10			TLN (tối)			PVS (sáng)	
15.10							PVS hội phụ nữ TP PVS Thành đoàn
17.10	PVS (chiều)			PVS (chiều)	PVS (sáng)		PVS Đài phát thanh truyền hình TP

Tiến trình thực hiện phỏng vấn hộ dân

		Lê Mao	Quang Trung	Hưng Bình	Trường Thi	Cửa Nam	Hưng Phúc	Tổng
13.10.08	N		42				11	53
	%		42.9				13.9	12.9
14.10.08	N		12	19				31
	%		12.2	40.4				7.5
15.10.08	N		23	21			4	48
	%		23.5	44.7			5.1	11.7
16.10.08	N		21	7			64	92
	%		21.4	14.9			81.0	22.4
17.10.08	N				38	57		95
	%				45.2	100		23.1
18.10.08	N	46			46			92
	%	100			54.8			22.4
Tổng	N	46	98	47	84	57	79	411
	%	100	100	100	100	100	100	100

PHỤ LỤC 4 CÔNG CỤ KHẢO SÁT

a) Bảng hỏi hộ gia đình

Tên thành phố	Vinh
Tên công ty	Công ty quản lý công trình đô thị Vinh
Phường / Xã / Cụm dân cư của hộ gia đình
Mã số bảng hỏi
Tên người phỏng vấn
Địa chỉ hộ được phỏng vấn
Vị trí ngôi nhà của hộ gia đình (phỏng vấn viên tự điền)	1 <input type="checkbox"/> Mặt đường lớn (có cây xanh vỉa hè) 2 <input type="checkbox"/> Nằm trong ngõ, ngách (không có cây xanh vỉa hè)
Số điện thoại
Ngày phỏng vấn / / 2008
Thời gian phỏng vấn	Bắt đầugiờphút

CÂU HỎI KHẢO SÁT DỰ ÁN QUẢN LÝ NƯỚC THẢI

PHỎNG VẤN VIÊN: →→ ĐỀ NGHỊ ĐỌC PHẦN NÀY TRƯỚC KHI TIẾN HÀNH PHỎNG VẤN

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong tiêu thoát nước và xử lý nước thải, nên trong khuôn khổ của dự án Quản lý nước thải ở thành phố Vinh, chúng tôi tiến hành khảo sát về "**Kiến thức – Thái độ – Hành vi và Sự hài lòng của khách hàng có liên quan đến hệ thống nước thải, rác thải và vệ sinh**" ở các cấp. Hôm nay thay mặt Ban quản lý dự án "*Quản lý nước thải của thành phố Vinh*", chúng tôi chân thành cảm ơn sự cộng tác nhiệt tình của ông / bà và dành thời gian để trả lời một số câu hỏi trong bảng hỏi này. Mọi thông tin mà ông / bà cung cấp, chúng tôi chỉ sử dụng riêng cho mục đích nghiên cứu của dự án và **tuyệt đối không dùng** cho bất cứ một mục đích nào khác.

PHẦN I: THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Tên người được phỏng vấn:
2. Tuổi
3. Giới tính
1 Nam
2 Nữ
4. Dân tộc (Xin vui lòng đánh dấu x vào ô thích hợp)
1 Kinh
88 Khác

5. Trình độ văn hoá của người được phỏng vấn

- 1 Không đi học
- 2 Tiểu học / cấp 1
- 3 Trung học cơ sở / cấp 2
- 4 Trung học phổ thông / cấp 3
- 5 Công nhân, học / dạy nghề
- 6 Trung học, cao đẳng
- 7 Đại học và trên đại học
- 88 Khác

6. Nghề nghiệp

- 1 Công nhân viên chức nhà nước
- 2 Công nhân
- 3 Buôn bán nhỏ lẻ (quán ăn, hàng bia, tạp hoá, ...)
- 4 Nông nghiệp
- 5 Doanh nghiệp (công ty TNHH, ...)
- 6 Nội trợ
- 88 Khác

7. Hộ gia đình ông / bà có bao nhiêu người thường trú (thường trú): người

8. Ông / bà có thường xuyên xem các chương trình của trung ương và địa phương như VTV và NTV không? (Xin vui lòng đánh dấu x vào ô thích hợp)

Chương trình	Hàng ngày (1)	4-6 ngày trong tuần (2)	1-3 ngày trong tuần (3)	Không bao giờ/Không tivi (4)	Không biết / Không trả lời (5)
VTV 1, 2, 3					
NTV					

9. Ông / bà có thường xuyên nghe đài (địa phương) không? (Xin vui lòng đánh dấu x vào ô thích hợp)

- 1 Hàng ngày
- 2 4-6 ngày trong tuần
- 3 1-3 ngày trong tuần
- 4 Không bao giờ
- 99 Không biết / không trả lời

PHẦN II : ĐIỀU TRA KIẾN THỨC - THÁI ĐỘ - HÀNH VI LIÊN QUAN ĐẾN HỆ VỆ SINH, RÁC THẢI & NƯỚC THẢI

A HỆ THỐNG VỆ SINH

10. Ông / bà có nhà vệ sinh không? (Xin vui lòng đánh dấu x vào ô thích hợp)

- 1 Có
- 2 Không →→ CHUYỂN CÂU 18
- 99 Không trả lời →→ CHUYỂN CÂU 18

11. Nếu “có” thì đó là loại nhà vệ sinh nào?

- 1 Nhà vệ sinh đào →→ CHUYỂN CÂU 20
- 2 Nhà vệ sinh với hệ thống thoát chung (xả trực tiếp vào hệ thống) → CHUYỂN CÂU 20
- 3 Nhà vệ sinh tự hoại
- 88 Khác →→ CHUYỂN CÂU 20

12. Bể phốt nằm ở đâu?

- 1 Trong nhà
- 2 Ngoài nhà, trong sân, vườn
- 99 Không biết / Không trả lời

Số khối của bể phốt m³

13. Loại nước thải nào ông / bà cho chảy vào bể phốt của gia đình?

PHÒNG VẤN VIÊN HỎI TỪNG CHƯƠNG TRÌNH MỘT VÀ TÍCH VÀO Ô TƯƠNG ỨNG

- 1 Hố xí
- 2 Bồn tắm
- 3 Bếp
- 4 Thải của kinh doanh (ăn uống, ...)
- 88 Khác
- 99 Không biết / Không trả lời

14. Nước thải của bể phốt ông / bà cho xả đi đâu? (Xin vui lòng đánh dấu x vào ô thích hợp)

- 1 Ra hệ thống tiêu thoát công cộng
- 2 Ra đường cái
- 3 Ra sông, kênh mương, hồ, ao, ...
- 4 Cho ngấm xuống đất hoặc chảy ra vườn
- 99 Không biết / Không trả lời

15. Ông / bà có phát hiện mùi hôi (của bể phốt) trong nhà bao giờ chưa?

- 1 Có
- 2 Không
- 99 Không biết / Không trả lời

16. Ông / bà có thường xuyên cho thông hút bể phốt không? (Xin vui lòng đánh dấu x vào ô thích hợp)

- 1 Chưa bao giờ
- 2 Hàng năm
- 3 2-3 năm một lần
- 4 4-5 năm một lần
- 5 >5 năm một lần
- 6 Bất cứ khi nào thấy tắc hoặc đầy
- 99 Không biết / Không trả lời

17. Ông / bà có dùng hoá chất để thông tắc vệ sinh không?

- 1 Có
- 2 Không bao giờ
- 99 Không biết / Không trả lời

18. Nếu "không" có nhà vệ sinh, ông / bà xử lý phân như thế nào?

Chú ý có thể chọn nhiều phương án

- 1 Vứt / đi ra sông
 - 2 Vứt / đi vào hệ thống thoát nước
 - 3 Vứt / đi ra đường phố / đồng
 - 4 Dùng nhà vệ sinh của hàng xóm
-

- 5 Dùng nhà vệ sinh công cộng
88 Khác

19. Theo ông / bà thì việc nhà vệ sinh xả trực tiếp ra hệ thống thoát nước thì có ảnh hưởng gì? (xin vui lòng đánh dấu vào ô thích hợp)

- 1 Làm lan truyền dịch bệnh nguy hiểm
2 Gây ô nhiễm nguồn nước
3 Không nguy hiểm
88 Khác
99 Không ý kiến / Không biết / Không trả lời

B HỆ THỐNG TIÊU THOÁT NƯỚC / NƯỚC THẢI

B1 ĐẤU NÓI TỪ HỘ GIA ĐÌNH VÀO HỆ THỐNG CHUNG

20. Nước thải của hộ gia đình ông / bà cho xả đi đâu (loại trừ nước từ bể phốt)? (Xin vui lòng đánh dấu x vào ô thích hợp)

- 1 Ra hệ thống tiêu thoát công cộng
2 Ra đường cái
3 Ra sông, kênh mương, hồ, ao
4 Cho ngấm xuống đất hoặc chảy ra vườn
99 Không ý kiến / Không biết / Không trả lời

21. Nếu gia đình ông/bà có đấu nối vào hệ thống tiêu thoát chung thì hệ thống tiêu thoát nước của gia đình thuộc loại gì (Xin vui lòng đánh dấu x vào ô thích hợp)

- 1 Rãnh hở
2 Cống kín
3 Vừa kín và vừa hở
99 Không biết / Không trả lời

22. Đường ống nước thải có hay bị tắc trong vòng 6 tháng qua không?

- 1 Một lần
2 Hai lần
3 Thường xuyên: lần
4 Không bao giờ
99 Không biết / Không trả lời

B2 HỆ THỐNG CHUNG TRONG KHU VỰC HỘ GIA ĐÌNH

23. Hệ thống chung nằm ở đâu (vị trí tương đối đối với cụm hộ gia đình)?

- 1 Trước nhà
2 Sau nhà
3 Khác

24. Vậy hệ thống tiêu thoát nước đó thuộc loại gì? PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC VÀ TÍCH VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG

- 1 Rãnh hở
2 Cống kín
3 Vừa kín và vừa hở
99 Không biết / Không trả lời
-

25. Hệ thống tiêu thoát chung có hay bị tắc trong vòng 6 tháng qua không?

- 1 Có
- 2 Không
- 99 Không biết / Không trả lời

26. Nếu "có" thì các hộ gia đình làm gì?

- 1 Cùng nhau thông tắc / nạo vét
- 3 Báo phường / công ty
- 4 Không làm gì
- 99 Không biết / Không trả lời

B3 NHẬN THỨC

27. Ông / bà thấy tình trạng tiêu thoát nước hiện nay ở khu vực mình như thế nào?
(xin vui lòng đánh dấu x vào ô thích hợp)

- 1 Tốt →→ CHUYỂN CÂU 29
- 2 Bình thường
- 3 Không tốt
- 99 Không biết / Không trả lời

28. Nếu "không tốt" thì phát sinh những vấn đề gì? (xin vui lòng đánh dấu x vào ô thích hợp)

Chú ý: Có thể chọn nhiều câu trả lời

- 1 Sinh ra muỗi
- 2 Lan truyền bệnh dịch
- 3 Mùi hôi
- 4 Ô nhiễm nguồn nước
- 5 Ngập lụt
- 88 Khác

29. Hệ thống tiêu thoát chung trong khu vực của hộ gia đình có hiện tượng bị lấn chiếm không (chiếm dụng không gian sử dụng cho mục đích cá nhân khác)?

- 1 Có
- 2 Không →→ CHUYỂN CÂU 31
- 99 Không biết / Không trả lời →→ CHUYỂN CÂU 31

30. Nếu "Có" thì người dân làm gì?

- 1 Các hộ gia đình trong khu vực họp lại và đề nghị chấm dứt tình trạng lấn chiếm
- 2 Báo phường / công ty Quản lý công trình đô thị
- 3 Không làm gì
- 88 Khác

31. Trong trường hợp hệ thống tiêu thoát nước thải trong khu vực ông / bà ở bị hỏng như vỡ đường ống, tắc đôn, nắp cống hay hố ga bị mất nắp thì người dân làm gì?

- 1 Các gia đình trong khu vực tự sửa
- 2 Báo phường / công ty Quản lý công trình đô thị
- 3 Không làm gì
- 99 Không ý kiến / Không biết / Không trả lời

32. Theo ông / bà, nước thải có cần thiết phải xử lý trước khi xả ra sông hồ hay ngầm xuống đất không?

- 1 Có
2 Không
3 Khác
99 Không ý kiến / Không biết / Không trả lời

33. Theo ông / bà, cộng đồng (các đơn vị khác như khu công nghiệp, bệnh viện, chợ...) có cần phải trả tiền cho việc thu gom và xử lý nước thải không?

- 1 Có
2 Không
3 Khác
99 Không ý kiến / Không biết / Không trả lời

34. Theo ông / bà, hộ gia đình có cần phải trả tiền cho việc thu gom và xử lý nước thải không?

- 1 Có
2 Không →→ CHUYỂN CÂU 36
3 Khác →→ CHUYỂN CÂU 37
99 Không ý kiến / Không biết / Không trả lời

35. Nếu "Có" thì vì sao? (xin vui lòng đánh dấu x vào ô thích hợp)

- 1 Đó là một nghĩa vụ và trách nhiệm của người dân trong bảo vệ môi trường xanh sạch đẹp
2 Do việc thu gom và xử lý nước thải tốn kém và người dân phải đóng góp
88 Khác
99 Không ý kiến / Không biết / Không trả lời

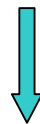
36. Nếu "không" thì vì sao?
.....

37. **Kịch bản:** Nhà máy xử lý nước thải Vinh được xây dựng xong và chi phí xử lý nước thải rất cao, gấp nhiều lần **so với** chi phí **cho sản xuất** nước sạch. Nếu nhà máy **đi vào** hoạt động thì tình trạng ô nhiễm nguồn nước sẽ giảm đáng kể và trong tương lai sông hồ trong thành phố sẽ trở lại sạch đẹp như **những** năm **70 và đầu 80**. Sau đây, chúng tôi hỏi ông / bà có thể trả bao nhiêu tiền cho việc xử lý một khối nước thải ? Chúng ta xuất phát từ 5.000 đồng/m³ **và ông/bà** có thể trả được bao nhiêu?

- 1 **Nhiều hơn** 5.000 đồng/m³ CHUYỂN XUỐNG CÂU a)
2 **Ít hơn** 5.000 đồng/m³ CHUYỂN XUỐNG CÂU b)

PVV TIẾN HÀNH HÌNH THỨC ĐẦU GIÁ VÀ TÍCH VÀO Ô NÀO MÀ NGƯỜI ĐƯỢC PHÒNG VẤN ĐỒNG Ý

a) Đầu giá ngược	b) Đầu giá xuôi
Khác	
9.500 <input type="checkbox"/>	5.000 đồng/m ³ <input type="checkbox"/>
9.000 <input type="checkbox"/>	4.500 <input type="checkbox"/>
8.500 <input type="checkbox"/>	4.000 <input type="checkbox"/>
8.000 <input type="checkbox"/>	3.500 <input type="checkbox"/>
7.500 <input type="checkbox"/>	3.000 <input type="checkbox"/>
7.000 <input type="checkbox"/>	2.500 <input type="checkbox"/>
6.500 <input type="checkbox"/>	2.000 <input type="checkbox"/>
6.000 <input type="checkbox"/>	1.500 <input type="checkbox"/>



5.500 <input type="checkbox"/> 5.000 đồng/m ³ <input type="checkbox"/>	1.000 <input type="checkbox"/> Khác
--	--

38. Sau khi nhà máy xử lý nước thải đi vào hoạt động thì Công ty sẽ tiến hành ký hợp đồng kết nối tiêu thoát nước thải. Ông / bà có đồng ý không? (Xin vui lòng đánh dấu x vào ô thích hợp)

- 1 Có
 2 Không
 3 Khác
 99 Không ý kiến / Không biết / Không trả lời

C RÁC THẢI

39. Ông / bà có hay nhìn thấy hiện tượng vớt rác thải xuống hệ thống tiêu thoát, đặc biệt vớt rác xuống ga cống? (xin vui lòng đánh dấu x vào ô thích hợp)

- 1 Thường xuyên
 2 thỉnh thoảng, đôi khi
 3 Không bao giờ
 99 Không biết / Không trả lời

40. Rác thải của gia đình nếu không được thu gom thì ông / bà xử lý như thế nào? (xin vui lòng đánh dấu x vào ô thích hợp)

- 1 Đổ ra đường / vỉa hè
 2 Vứt xuống sông, kênh, mương, rãnh, ra đồng
 3 Chôn
 4 Đốt
 5 Vứt bất kỳ chỗ nào
 88 Khác

PHẦN III: HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN, GIÁO DỤC & TRUYỀN THÔNG

41. Trong vòng 6 tháng qua ông / bà có nhận được thông tin nào về dịch vụ sau không? (xin vui lòng đánh dấu x vào ô thích hợp)

TT	Thông tin về	Có (1)	Không (2)	Không biết / không trả lời (99)
1	Dịch vụ nước thải / thoát nước			
2	Dịch vụ chiếu sáng			

42. Nếu có nhận được thì có thường xuyên không? (xin vui lòng đánh dấu x vào ô thích hợp)

TT	Thông tin về	1 lần (1)	2-3 lần (2)	4-5 lần (3)	> 5 lần (4)	KB/KTL (99)
1	Dịch vụ nước thải / thoát nước					
2	Dịch vụ chiếu sáng					

43. Nếu ông / bà có nhận được thông tin về quản lý nước thải thì đó là thông tin gì?

- Quyền lợi trong việc xả nước thải
 Nghĩa vụ trong việc xả nước thải
 Khác (ghi rõ)

- 44. Nếu có, ông / bà đã nhận được thông tin từ đâu?** (xin vui lòng đánh dấu x vào ô thích hợp). **Chú ý: Có thể chọn nhiều câu trả lời**
- 1 Hàng xóm / Bạn bè
 - 2 Công ty quản lý công trình đô thị
 - 3 Tuyên truyền viên/tình nguyện viên về sức khoẻ
 - 4 Người có uy tín trong cộng đồng dân cư
 - 5 Tivi
 - 6 Đài
 - 7 Báo
 - 8 Loa truyền thanh
 - 88 Khác và thành viên của các tổ chức
- 45. Người nào có ảnh hưởng (uy tín) nhất để thông tin về nước thải và hệ thống vệ sinh?** (xin vui lòng đánh dấu x vào ô thích hợp). **Chú ý: Có thể chọn nhiều câu trả lời**
- 1 Lãnh đạo phường
 - 2 Trưởng khu dân cư
 - 3 Đại diện công ty quản lý công trình đô thị
 - 4 Nhân viên y tế
 - 5 Thành viên các Hội LH Phụ nữ, cựu chiến binh, người có tuổi, ...
 - 6 Thành viên đoàn thanh niên
 - 7 Người được kính trọng
 - 88 Khác
- 46. Các buổi họp cộng đồng về các dịch vụ của công ty quản lý công trình đô thị được tổ chức bao lâu một lần ở phường / khu của ông / bà?**
- 1 Chưa bao giờ
 - 2 Dưới 1 tháng
 - 3 Cứ 2 tháng một lần
 - 4 2-6 tháng
 - 5 Trên 6 tháng
 - 99 Không biết / Không trả lời
- 47. Có hệ thống loa phát thanh ở phường của ông / bà không?**
- 1 Có
 - 2 Không →→ CHUYỂN CÂU 48
 - 99 Không biết / Không trả lời →→ CHUYỂN CÂU 48
- 48. Nếu có, thì thời gian nào là phù hợp nhất để phát tin tức? PHÒNG VẤN VIÊN HỎI VÀ GHI THỜI GIAN CỦA HAI BUỔI CÓ HIỆU QUẢ NHẤT**
- 1 Buổi từ đến giờ
 - 2 Buổi từ đến giờ
- 49. Theo ông / bà, những cách nào sau có hiệu quả để công ty có thể trao đổi thông tin với gia đình?** (Đề nghị tích vào ô tương ứng)
-

TT	Kênh thông tin	Không hiệu quả	Hiệu quả	Rất hiệu quả
1	Tới từng hộ gia đình			
2	Hộp phường, xóm			
3	Loa truyền thanh			
4	Áp phích			
5	Tờ rơi			
6	Bản tin, bảng thông báo			
7	Đài			
8	Ti vi			
9	Báo			
10	Chiến dịch cộng đồng			

88 Khác (hãy ghi rõ)

PHẦN IV: SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ DỊCH VỤ NƯỚC THẢI, RÁC THẢI & CHIẾU SÁNG

HÀI LÒNG

50. Ông / bà có hài lòng với các dịch vụ sau của công ty không? (xin tích vào ô thích hợp)

TT	Dịch vụ	Không hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng	Khg. trả lời
		1	2	3	99
1	Dịch vụ nước thải và hệ thống nước thải				
2	Dịch vụ cây xanh đường phố				

KHIẾU NẠI VỀ NƯỚC THẢI VÀ HỆ THỐNG NƯỚC THẢI

51. Ông / bà có vấn đề gì về dịch vụ nước thải / hệ thống thoát nước thải? Nếu Có thì đã khiếu nại chưa?

TT	Vấn đề	Có vấn đề không?		Đã khiếu nại (1)	Chưa khiếu nại (2)
		Có (1)	Không (2)		
1	Thoát nước kém				
2	Tắc ống				
3	Hố ga hở				
4	Lọt lỏi				
5	Mùi hôi				
88	Khác				

KHIẾU NẠI VỀ CHIẾU SÁNG ĐƯỜNG PHỐ

52. Ông/bà khiếu nại vấn đề gì về chiếu sáng đường phố?

TT	Vấn đề	Có vấn đề không?		Đã khiếu nại (1)	Chưa khiếu nại (2)
		Có (1)	Không (2)		
1	Cường độ chiếu sáng yếu				
2	Cường độ chiếu sáng bị ảnh hưởng của cây xanh trên đường phố				
3	Thời gian chiếu sáng				
4	Mật độ chiếu sáng				
88	Khác				

XỬ LÝ KHIẾU NẠI

53. Nếu đã khiếu nại, ông / bà hãy đánh giá mức độ lịch sự của nhân viên công ty, người xử lý khiếu nại về dịch vụ nước thải / hệ thống thoát nước thải?

- 1 Kém
- 2 Bình thường
- 3 Tốt
- 99 Không biết / Không trả lời

54. Ông / bà đánh giá như thế nào về hiệu quả của việc giải quyết khiếu nại?

- 1 Không giải quyết được
- 2 Giải quyết được một phần
- 3 Giải quyết được khiếu nại
- 99 Không biết / Không trả lời

55. Ông / bà cho biết tốc độ giải quyết khiếu nại: Tính từ ngày khiếu nại, sau bao lâu thì công ty giải quyết? (Xin vui lòng tích vào ô thích hợp)

- 1 1 ngày
- 2 2 – 3 ngày
- 3 4 – 7 ngày
- 4 8 – 14 ngày
- 5 Trên 14 ngày
- 99 Không biết / Không trả lời

TRƯỚC KHI KẾT THÚC PHÒNG VẤN, PHÒNG VẤN VIÊN QUAY LẠI HỎI VỀ TÌNH TRẠNG GIA ĐÌNH

56. Ông / bà vui lòng cho biết thu nhập trung bình tháng của cả hộ gia đình mình trong 12 tháng qua?

- 1 Dưới 1 triệu đồng
- 2 Từ 1-2 triệu
- 3 Từ 2,1-3 triệu
- 4 Từ 3,1-4 triệu
- 5 Từ 4,1-5 triệu
- 6 Từ 5,1-6 triệu

- 7 Từ 6,1-7 triệu
- 8 Từ 7,1-8 triệu
- 9 Từ 8,1-9 triệu
- 10 Từ 9,1-10 triệu
- 11 Từ 10,1-11 triệu
- 12 Trên 11 triệu
- 99 Không biết / không trả lời

57. Nếu "Có" thì ông / bà cho biết mỗi ngày chi trung bình hết bao nhiêu (ngoài tiền gạo, mắm muối, bột ngọt, chất đốt)? nghìn đồng/ngày
Tiền nước hàng tháng nghìn đồng/tháng

58. Nhìn chung trong khu vực, mức sống kinh tế của gia đình mình thuộc loại nào sau đây?

- 1 Khá giả →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 59
- 2 Trung bình →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 59
- 3 Nghèo
- 99 Không biết / không trả lời →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 59

59. Nếu thuộc loại nghèo, thì gia đình ông / bà có được phân loại chính thức không?
PHÒNG VẤN VIÊN HỎI XEM CÓ SỔ HỘ NGHÈO KHÔNG

- 1 Có
- 2 Không

60. Ông / bà còn có ý kiến gì thêm về các vấn đề nêu trên không mà chưa được đề cập đến?
.....

61. Đánh giá của người phỏng vấn về kinh tế, gia đình của người được phỏng vấn

- 1 Khá giả
- 2 Trung bình
- 3 Nghèo

62. Nhà mấy tầng:Loại nhà

Buổi phỏng vấn kết thúc vào lúc: giờ phút

Cám ơn sự cộng tác nhiệt tình của ông / bà và
Chúc gia đình ông / bà luôn mạnh khỏe và hạnh phúc!
Nếu có vấn đề gì chưa rõ thì ông / bà cho phép chúng tôi quay lại.

Chữ ký của người giám sát

Chữ ký của phỏng vấn viên

b) Phỏng vấn sâu

Phỏng vấn sâu Phó Chủ Tịch UBND Phường

I. Thông tin chung

1. Tình hình kinh tế xã hội của phường (tóm tắt – có thể xin báo cáo năm 2007)
2. Tình hình chung về vệ sinh môi trường
3. Tình hình xử lý nước thải - vệ sinh môi trường của phường?

II. Thông tin cụ thể

1. Cơ sở hạ tầng và dịch vụ thu gom xử lý nước/rác thải, cây xanh, chiếu sáng công cộng:

- 1.1 Anh chị đánh giá như thế nào về hệ thống thu gom và xử lý nước/rác thải trên địa bàn thành phố?
- 1.2 Việc thu gom và xử lý nước/rác thải từ bệnh viện, các cơ sở sản xuất... được quản lý như thế nào?
- 1.3 Anh (chị) đánh giá như thế nào về việc quản lý nước/rác thải và vệ sinh môi trường - công viên cây xanh và chiếu sáng công cộng?
- 1.4 UB có hỗ trợ Công ty trong khắc phục tình trạng cây xanh bị chặt phá, mất trộm dây điện thường xuyên? (như các biện pháp chế tài đang thực hiện)

2. Hoạt động về thông tin – giáo dục và truyền thông?

- 2.1 Hoạt động truyền thông của phường về nước/rác thải – vệ sinh môi trường như thế nào?
- 2.2 Có sự chỉ đạo về phối, kết hợp giữa ban ngành đoàn thể trong việc tuyên truyền cho người dân về nước sạch và vệ sinh môi trường?
- 2.3 Hiệu quả của việc truyền thông như thế nào? Phương pháp đánh giá?
- 2.4 Vai trò của người dân như thế nào trong việc phối hợp thực hiện việc xử lý nước thải cũng như vệ sinh môi trường?
- 2.5 Làm thế nào để tăng cường sự tham gia của người dân vào các hoạt động bảo vệ môi trường/ công trình công cộng?

III. Định hướng việc xử lý nước/rác thải/công viên cây xanh/hệ thống chiếu sáng công cộng:

1. Nhận xét về khả năng tiếp cận khách hàng theo cơ chế thị trường của công ty?
2. Ngoài dự án này có những tổ chức bên ngoài hỗ trợ để thực hiện các dự án tương tự không? Là những tổ chức nào? Những hoạt động hỗ trợ chính là gì?
3. Những hỗ trợ của Ủy ban cho công ty trong việc phối hợp với các ban ngành khác về hoạt động truyền thông
4. Đề xuất của phường về việc xử lý nước/rác thải từ bệnh viện – cơ sở sản xuất kinh doanh... sẽ như thế nào?
5. Chính sách tổ chức cộng đồng tự duy trì các công trình sau khi dự án kết thúc như thế nào? (đấu nối vào hệ thống thoát nước công cộng, không vứt rác bờ bãi, không chặt phá cây xanh, không cắt trộm dây điện)

Chân thành cảm ơn!

**Phòng Vấn Cán Bộ Phòng Quản Lý Đô thị
(Cán Bộ Quản lý đô thị Thành phố)**

I. Thông tin chung

1. Tình hình chung về hoạt động của phòng (tóm tắt – có thể xin báo cáo năm 2007).
2. Chức năng và nhiệm vụ của phòng đối với việc quản lý về vệ sinh môi trường.
3. Đánh giá chung về tình hình vệ sinh môi trường, cây xanh, công viên, hệ thống chiếu sáng công cộng trên địa bàn thành phố.

II. Thông tin cụ thể

1. Cơ sở hạ tầng của việc xử lý nước/rác thải, cây xanh, chiếu sáng công cộng:

- 1.1 Anh (chị) nhận xét như thế nào về điều kiện cơ sở hạ tầng cho việc xử lý nước/rác thải, và quản lý cây xanh, chiếu sáng công cộng?
- 1.2. Ý kiến của anh (chị) về việc xử lý nước thải từ bệnh viện – khu công nghiệp... nên quản lý như thế nào?
- 1.3. Người dân có phản ảnh gì về hoạt động của phòng trong việc xử lý nước thải và vệ sinh môi trường?
- 1.4 Anh (chị) đánh giá như thế nào về việc quản lý nước/rác thải và vệ sinh môi trường - công viên cây xanh và chiếu sáng công cộng của Công ty?

2. Hoạt động về thông tin – giáo dục và truyền thông?

- 2.1 Anh (chị) đánh giá như thế nào về các hoạt động truyền thông của địa phương cho vấn đề vệ sinh môi trường?
- 2.2 Vai trò của người dân như thế nào trong việc phối hợp thực hiện xử lý nước thải cũng như việc bảo vệ môi trường?

III. Định hướng việc xử lý nước/rác thải/công viên cây xanh/hệ thống chiếu sáng công cộng:

3. Anh chị nghĩ như thế nào về việc đóng phí xử lý nước thải? (sự cần thiết phải đóng phí; về mức phí; về thủ tục đóng phí: ai thu, thời gian thu)
4. Đã có kế hoạch cho việc qui hoạch hệ thống vệ sinh môi trường (hình thức và thời gian thực hiện)
5. Sự đánh giá của anh chị đối với hoạt động của công ty trong việc xã hội hoá, định hướng hoạt động theo cơ chế thị trường?
6. Phòng ban có định hướng gì hỗ trợ công ty trong thời gian tới?
7. Các đề xuất của anh/chị nhằm cải thiện tình hình hiện tại?

Chân thành cảm ơn!

Phòng Vấn Cán Bộ Lãnh Đạo UBND Thành phố

I. Thông tin chung

1. Tình hình kinh tế xã hội của thành phố (tóm tắt – có thể xin báo cáo năm 2007)

II. Thông tin cụ thể

1. Cơ sở hạ tầng của việc thoát nước/rác thải - công viên cây xanh và chiếu sáng công cộng:

- 1.1. Anh chị đánh giá như thế nào về hệ thống xử lý nước/rác thải trên địa bàn thành phố?
- 1.2. Việc xử lý nước/rác thải từ bệnh viện – khu công nghiệp... được quản lý như thế nào?
- 1.3 Anh (chị) đánh giá như thế nào về việc quản lý nước/rác thải và vệ sinh môi trường - công viên cây xanh và chiếu sáng công cộng?
- 1.4 UB có định hướng nào để giúp Công ty và các Phường khắc phục tình trạng cây xanh bị chặt phá, mất trộm dây điện thường xuyên?

2. Hoạt động về thông tin – giáo dục và truyền thông?

- 2.1 Hoạt động truyền thông của các Ban ngành khác về nước/rác thải – vệ sinh môi trường như thế nào?
- 2.2 Có sự chỉ đạo về phối, kết hợp giữa ban ngành đoàn thể trong việc tuyên truyền cho người dân về nước sạch và vệ sinh môi trường?
- 2.3 Hiệu quả của việc truyền thông như thế nào? Phương pháp đánh giá?
- 2.4 Vai trò của người dân như thế nào trong việc phối hợp thực hiện việc xử lý nước thải cũng như vệ sinh môi trường?
- 2.5 Làm thế nào để tăng cường sự tham gia của người dân vào các hoạt động bảo vệ môi trường/ công trình công cộng?

III. Định hướng việc xử lý nước/rác thải/công viên cây xanh/hệ thống chiếu sáng công cộng:

1. Nhận xét về khả năng tiếp cận khách hàng theo cơ chế thị trường của công ty?
2. Ngoài dự án này có những tổ chức bên ngoài hỗ trợ để thực hiện không? Là những tổ chức nào? Những hoạt động hỗ trợ chính là gì?
3. Những hỗ trợ của Ủy ban cho công ty? (*chính sách, hành lang pháp lý, đào tạo nhân lực, tạo thuận lợi cho việc công ty phối hợp với các ban ngành khác trong truyền thông*)
4. Định hướng việc xử lý nước/rác thải từ bệnh viện – khu công nghiệp... sẽ như thế nào?

Chân thành cảm ơn!

c) Hướng dẫn phỏng vấn nhóm

I. Hành vi liên quan đến nước/rác và vệ sinh

1. Việc xử lý nước/rác thải của khu vực anh chị đang sinh sống như thế nào? Có hệ thống cống rãnh để xử lý nước thải không?
2. Khu vực ở của anh/chị có nhà máy xí nghiệp/cơ sở sản xuất... nào không?
3. Việc xử lý nước/rác thải này như thế nào? Có ảnh hưởng gì đến cuộc sống hàng ngày của anh chị? (sức khỏe, giao thông, sinh hoạt, kinh doanh...)
4. Tình hình vệ sinh môi trường tại khu vực anh/chị đang sinh sống như thế nào?
5. Các hoạt động của dịch vụ vệ sinh hoạt động ra sao?
6. Chi phí cho các hoạt động của dịch vụ vệ sinh như thế nào?
7. Anh chị nghĩ như thế nào về việc đóng phí nước thải như thế nào? (sự cần thiết phải đóng phí; về mức phí; về thủ tục đóng phí: ai thu, thời gian thu)
8. Anh/chị đánh giá về tình hình cây xanh và hệ thống chiếu sáng công cộng hiện nay như thế nào?

II. Thông tin về truyền thông

1. Hiện nay, tại địa phương của anh/chị có những hoạt động nào về truyền thông trong việc xử lý nước /rác thải và vệ sinh môi trường?
2. Thông qua hình thức nào – phương tiện nào? Ai là người thực hiện?
3. Theo anh/chị, hình thức truyền thông như thế có lợi ích gì đến anh/chị trong việc xử lý nước/rác thải và vệ sinh môi trường?
4. Theo anh/ chị, nội dung truyền thông như thế nào sẽ thích hợp với điều kiện của gia đình anh/chị và mọi người trong khu vực anh/chị ở? (về và cách thức thực hiện truyền thông)
5. Theo anh/ chị, hình thức truyền thông như thế nào sẽ thích hợp với điều kiện của gia đình anh/chị và mọi người trong khu vực anh/chị ở?
6. Vai trò của người dân trong việc tham gia vào truyền thông vệ sinh môi trường như thế nào? (hỏi kỹ làm thế nào để người dân không vứt rác xuống kênh, cống)

III. Cải tiến

1. Theo anh/chị, điều gì dưới đây là quan trọng nhất cần được cải thiện
 - Cải thiện và mở rộng hệ thống cấp nước
 - Nơi xử lý nước thải
 - Cải thiện và thành lập dịch vụ thu gom rác
 - Các công trình khác (nếu rõ).
2. Tại sao anh/ chị nghĩ rằng quan trọng nhất?
3. Anh/ chị có ý kiến gì về việc xử lý nước thải và vệ sinh môi trường hiện tại?
4. Anh/ có đề xuất gì để cải thiện?
5. Những giải pháp mà cộng đồng có thể đóng góp vào thực hiện)

Cám ơn anh chị đã tham gia!